



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la  
Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021

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

**AUTORA:**

Rojas chumbe, Elia (ORCID: 0000-0001-8981-1050)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

A Dios quien inspiro mi espíritu para la realización de este estudio, por darme salud y bendición para alcanzar mis metas como persona y profesional, a mi familia, por su amor incondicional.

Elia

## Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes, por las enseñanzas brindadas en el programa de maestría en gestión pública, inculcándome sabios conocimientos para enriquecer mi formación profesional.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	41
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de Gestión administrativa .....	26
Tabla 2 Dimensiones de la variable gestión administrativa .....	26
Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores .....	28
Tabla 4 Dimensiones de la variable satisfacción laboral .....	28
Tabla 5 Correlación entre planeación y satisfacción laboral .....	30
Tabla 6 Correlación entre organización y satisfacción laboral .....	31
Tabla 7 Correlación entre dirección y satisfacción laboral .....	32
Tabla 8 Correlación entre control y satisfacción laboral .....	33
Tabla 9 Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov.....	34
Tabla 10 Correlación entre las variables Gestión administrativa y satisfacción laboral.....	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021. El tipo de investigación empleado fue básica, contando con un diseño no experimental de tipo correlacional, con corte transversal. La población y muestra estuvo conformado por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, asimismo la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. Los resultados fueron: la gestión administrativa resulto con una escala “bajo” 46 % el cual representa a 23 encuestados y la satisfacción laboral, es “bajo” 54 % que representa a 27 encuestados. Concluye que, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021 por cuanto el nivel de significancia fue  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), asimismo presento un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0.888$ , estableciendo una alta correlación positiva entre las variables.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral y planificación

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of the collaborators of the Bajo Mayo Health Services Management Office, Tarapoto 2021. The type of research used was basic, with a non-experimental design of correlational type, with cross section. The population and sample consisted of 50 collaborators from the Bajo Mayo Health Services Management Office, as well as the data collection technique was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results were: administrative management resulted with a scale "low" 46% which represents 23 respondents and job satisfaction, is "low" 54% representing 27 respondents. It concludes that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction of the employees of the Bajo Mayo Health Services Management Office, Tarapoto 2021 because the level of significance was  $<0.05$  ( $p$  value = 0.00), likewise I present a Pearson correlation coefficient  $r = 0.888$ , establishing a high positive correlation between the variables.

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

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el escenario mundial la gestión administrativa dentro de las actividades comerciales en una empresa u organización forma parte esencial del éxito, porque busca el logro de objetivos y metas en las actividades desempeñadas (Staw y Ross, 2014). En ese contexto ya sea en entornos privados o públicos, la satisfacción laboral viene ser parte importante para una buena gestión administrativa, porque un empleado satisfecho en su trabajo tiene más productividad en comparación con aquel colaborador que no haya alcanzado tal satisfacción. Aunque muchas empresas utilizan máquinas para poder simplificar el trabajo, no han podido reemplazar a los recursos humanos es decir a la mano del hombre, ya que estos cuentan con mucha capacidad y habilidad para contribuir en el crecimiento de la organización, efecto aún siguen siendo pieza clave para el éxito de las organizaciones.

Por otro lado, la realidad en América Latina, muy pocas son las empresas u organizaciones que crean estrategias para satisfacer a cada colaborador durante su estadía en el trabajo, podemos decir por una deficiente gestión administrativa por parte los directivos, funcionarios y/o gerentes, que no buscan hacer que estos empleados se sientan cómodos, protegidos y sobre todo valorados, asimismo existe mucha informalidad debido a que los trabajadores no cuentan con sus beneficios sociales y en muchas ocasiones las actividades que realizan no compensan con el sueldo recibido. Por otro lado, existen entidades que comprenden que lograr la satisfacción laboral conlleva a una alta productividad y desempeño y por ende el crecimiento empresarial (Carrascal y Patiño 2016).

En el Perú, la realidad es que la mayoría de los colaboradores comprometidos con la prestación de servicios en el sector salud se encuentran insatisfechos por problemas de gestión interna, entre ellos, la falta de herramientas o recursos en el trabajo, seguridad, la falta de una remuneración justa y otras cuestiones que provocarán el descontento de los colaboradores. Lo mismo ocurre en la región de San Martín, donde se observa que los colaboradores que participan en su

centro de trabajo están para cumplir con sus obligaciones, más que por satisfacción y compromiso con la entidad porque las condiciones de trabajo son injustas e inconsistentes con el ambiente laboral. A menudo en el trabajo del sector de salud se escucha problema de insatisfacción laboral, por la falta de abastecimiento de recursos materiales y humanos, sin embargo, la principal motivación en el trabajo son las necesidades económicas, y cuando no hay oportunidad laboral optan por prestar servicios sin compensación, por lo que el punto en común es siempre la insatisfacción con el trabajo en diferentes campos sea en una organización pública o privada (Flores, 2017).

En el ámbito local, en la Oficina de Gestión del Servicios de Salud del Bajo Mayo Tarapoto, también se percibe la deficiente gestión administrativa; por cuanto los trámites no son oportunos, las actividades se demoran y el personal de la organización no cuentan con los conocimientos y capacidades que el cargo requiere y existe una ausencia en el liderazgo de los representantes. Del mismo modo, el control inoportuno ha provocado que algunas actividades planificadas sean inalcanzables, se sobrecarguen de trabajo y requieran que los empleados asuman más responsabilidades, lo que ha provocado insatisfacción en el trabajo. Por otro lado, existe una ausencia de reconocimientos y motivación al personal por su desempeño y los resultados logrados. El trabajo no cuenta con buenas condiciones laborales y las tareas asignadas no son acordes al puesto.

En base a la realidad problemática se planteó como **formulación del problema** ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?; como problemas específicos se presentan los siguientes: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021? ; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral de los

colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?

Por consiguiente, esta investigación cuenta con **justificación teórica**, dado que se basó en teorías de autores comúnmente utilizados, las cuales aportan para la descripción bibliográfica en cada variable y por el cual se regirá la presente investigación. En cuanto a la **justificación por conveniencia**, se sustenta debido a que la investigación buscó contrarrestar las deficiencias que se presenta en el lugar de estudio a través de recomendaciones y así lograr la necesidad de contar con un personal satisfecho y motivado en su centro de trabajo, lo que se reflejara en el trato que brinda, el cumplimiento de metas y el buen ambiente laboral que se generaría.

Seguidamente presenta una **justificación social**, por cuanto permitió contar con procesos y actividades cumplidos de acuerdo con la programación establecida y que se brinde una adecuada atención a los usuarios y por ende mantener una eficiente gestión administrativa que permita a la vez lograr la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, se cuenta con una **justificación práctica**, porque permitió brindar a la institución alternativas de solución a fin de mejorar las falencias encontradas en su gestión administrativa para contar con personal satisfecho y que este cumpla las metas asignadas. Por último, se justificó en el aspecto de utilidad **metodológica**, debido a que se diseñaron instrumentos que facilitaron el recojo de información y ayudaron en el desarrollo de los resultados, el cual determino las conclusiones y permitió contrarrestar la hipótesis.

Se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Asimismo, los **objetivos específicos** son: Identificar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021; Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021;

Establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Como **hipótesis general**: Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Como hipótesis específicas:H1:El nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, es bajo, H2:El nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, es bajo, H3:Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A fin de sustentar la investigación se presentó los siguientes antecedentes, a **nivel internacional**, Pedraza, N. (2020), Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. (artículo científico). Universidad Autónoma de Tamaulipas, México. La tipología de la investigación fue básica con diseño no experimental, asimismo la población fue 90 directivos y la muestra 84 directivos. La técnica fue la encuesta; y el instrumento cuestionario. Conclusión: Las dos variables están relacionadas de forma directa, con un p-valor o nivel de significancia de 0,000 inferior al 0,05 y un coeficiente de correlación igual a 0,77, confirmando una correlación positiva alta. Además, la satisfacción laboral presenta un nivel regular de 86 %, de igual manera el compromiso organizacional de 74 %.

Asimismo, Toral, R. y Zeta, A. (2017), Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. (artículo científico). Ecuador. La investigación fue de tipo básica con diseño no experimental. La población se integró por 4913 personas y por medio de la formula se calculó una muestra de 356 personas, entre estudiantes, maestros y personal administrativo de la universidad nacional de Loja. La encuesta y el cuestionario fueron la técnica e instrumentos empleados. Conclusión: La relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en las áreas jurídicas, sociales y administrativas es positiva y moderada, con una significancia de 0,03 menor al 0,05 y un coeficiente de relación de 0,42, es decir ante una mejor gestión administrativa, la calidad de servicios proporcionados también será mejor. Por consiguiente, la gestión administrativa es eficiente en un 53 %, debido a que ayuda en el desempeño de las actividades, las mismas que mejoran la calidad del servicio en un 46 %.

Por otro lado, Montoya, et ál. (2017), Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. (artículo científico). Universidad del Bío, Chillán, Chile. La investigación fue

aplicada con diseño no experimental. La población y la muestra fueron 166 empleados de la universidad, entre maestros y administrativos. La técnica elegida para la recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Conclusión: Las variables analizadas tienen relación directa y positiva, con un  $p\text{-valor}=0,001 < 0,05$  y un coeficiente Pearson  $r=0,523$ , es decir, que a mayor satisfacción se dé entre los funcionarios, mejor será el clima organizacional. Por lo demás, el 90 % de los administrativos y el 95 % de los docentes demuestran una satisfacción laboral adecuada, debido a que se sienten a gusto trabajando con personas capacitadas, aumentando de esa manera el clima organizacional, por lo tanto

Así también, Fases, M. y Herrera, S. (2017), La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral. (artículo científico). Universidad Autónoma del Carmen, México. La tipología empleada fue básica y respecto al diseño fue no experimental. La población fue 81 docentes y la muestra solo 53. En la recolección de datos se aplicó la encuesta y el cuestionario fue el instrumento. Conclusión: La gestión directiva influye de manera positiva en la satisfacción laboral de acuerdo con la prueba Rho de Spearman con  $p\text{-valor}$  o nivel de significancia igual a 0,001 y con coeficiente de 0,355, una correlación positiva baja, es decir que si la gestión directiva mejora, también lo hará la satisfacción de los trabajadores. Así también, el 60.5 % de los encuestados se encuentran satisfechos, el 18.9 % insatisfechos y el 20.6 % de ellos se encuentran en un punto medio, en cuanto a la gestión administrativa se determinó que se está cumpliendo de manera eficiente, debido a que se observó un crecimiento laboral de 54 %.

Por último, Lara, J. (2017), Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. (artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. La investigación contó con tipología aplicada con diseño no experimental. La población fue 1000 armadores pesqueros y para la muestra solo se consideró 325. La encuesta fue la técnica empleada y el cuestionario el instrumento de recolección de datos

Conclusión: La correlación entre ambas variables es muy alta y positiva, con una significancia de  $0,001 < 0,05$  y un coeficiente Spearman  $R=0,987$ , es decir, si la eficiencia de la gestión administrativa aumenta, asimismo lo hará la eficiencia de la actividad pesquera artesanal. Por último, los encuestados desconocen en un 78 % las acciones de la gestión administrativa, lo que evidencia que no se efectúa de manera eficiente la gestión de administración. Asimismo,

**A nivel nacional**, Bao-Condor, C. (2020), Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. (artículo científico). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú. Fue una investigación de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población fue 170 estudiantes de posgrado y la muestra fue 147. Como técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Conclusión: Se determinó que la relación de ambas variables (tanto gestión administrativa como calidad de servicio) es positiva, con un grado de significancia bilateral de 0,002 siendo menor al 5 % y un coeficiente de correlación Pearson de 0,541, una correlación moderada, es decir que, si la gestión administrativa se realiza de manera más eficiente, la calidad de servicio que es percibida por los usuarios será mucho mejor. Asimismo, la gestión administrativa es aceptable con un 69.4 % según los usuarios encuestado de la escuela de posgrado, mientras que el 23.1 % consideran que no es muy eficaz.

En cuanto a, Marin, H. y Placencia, M. (2017), Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. (artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. La tipología de la investigación es aplicada con diseño no experimental. La población fue 209 trabajadores y la muestra fueron 136. La técnica empleada en el recojo de información fue una encuesta, teniendo como instrumento al cuestionario. Conclusión: Las variables están directamente relacionadas, determinando que, si el nivel de motivación realizada por la organización hacia los trabajadores aumenta, la satisfacción laboral también lo hará, asimismo se estableció una correlación positiva pero baja, con un grado de significancia o p-valor

representado por 0,002, siendo este menor al 5 % y un coeficiente de 0,336. Por lo demás, el nivel de motivación de los trabajadores se encuentra en un nivel medio con un 49,3 %, al igual que el de satisfacción laboral, encontrándose en un nivel medio con 56.6 %.

A **nivel regional** Maza, L. (2018), Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018. (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El estudio tuvo una tipología aplicada con diseño no experimental. La población y muestra fueron 40 colaboradores de la oficina de la Administración del SENACE, asimismo la técnica aplicada fue la encuesta, y el instrumento fue cuestionario. Conclusión: Existe relación de tipo directa entre las dos variables, asimismo se estableció una correlación positiva muy alta de acuerdo con la prueba Spearman con un  $p= 0,000$  menor al 0,05 y un coeficiente  $Rho=0,953$ . Por consiguiente, el 35 % de los colaboradores manifestaron que la gestión administrativa es deficiente, el 47,5 % lo consideran regular, mientras que solo el 17,5 % lo consideran eficiente, referente a la variable satisfacción laboral, el 35 % se encuentran insatisfechos, el 47,5 % medianamente satisfechos y solo el 17,5 % satisfechos.

Saavedra, J. y Delgado, J. (2020), Satisfacción laboral en la gestión administrativa. (artículo científico). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Esta investigación básica tuvo un diseño no experimental. La población y muestra fueron 250 colaboradores, entre ellos personal de docencia y administrativa. La encuesta fue la técnica y cuestionario el instrumento empleado. Conclusión: Se comprobó que la relación de las variables es directa, puesto que si la eficiencia de la gestión administrativa mejora, la satisfacción laboral aumentara, creando de esta manera una relación directa entre ellas, asimismo se determinó una moderada correlación positiva según la prueba Rho Spearman con un  $p=0,002$  menor al 0,05 y un coeficiente de 0,574. Es importante mencionar que la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de la universidad, debido a que al ejecutar

estrategias en el lugar de trabajo que ayuden a un adecuado ambiente laboral, la satisfacción de los empleados también tiende a aumentar.

Guzmán, R. (2018), *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – Alto Amazonas – ONPE 2016*. (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. La investigación fue de tipo básica con diseño no experimental. La población y muestra fueron 165 locadores de servicio de la ODPE. Respecto a la técnica se consideró la encuesta y como instrumento al cuestionario. Conclusión: La relación entre las variables estudiadas es directa, positiva y débil con un grado de significancia de  $p=0,000$  siendo inferior al 0,05 % y un coeficiente  $r=0,285$ , es decir, la mejora de la gestión administrativa elevara el nivel de satisfacción laboral en la oficina descentralizada de procesos electorales. Además, la gestión administrativa presenta un nivel bajo en un 4,24 %, el 90,91 % indican que se encuentra en un nivel intermedio y el 4,85 % que es bueno, mientras que, para la satisfacción laboral, el 4,24 % indican que es bajo, el 85,45 % indica que es regular y el 10,30 % señalan que es bueno.

En cuanto, a la definición o conceptos de **Gestión administrativa**, Chiavenato (2014), sostiene que es conjunto de procesos que incluye planificar, dirigir, controlar y gestionar el uso de medios organizacionales para lograr objetivos. Así también implica transformar metas en acciones y utilizar la organización, planificación evaluación, orientación e inspección de las actividades que se realizan en las diferentes áreas de una sociedad o negocio para concretar el propósito de alcanzar los objetivos establecidos organizacionalmente. Así también, Bustamante & Ochoa (2017), refieren que la gestión administrativa consiste en demostrar que, utilizando las facultades obtenidas y los recursos disponibles adquiridos, es posible concretar los objetivos organizacionales propuestos, como también los planteados por la organización. A menudo existe deficiencias en cada proceso de la gestión administrativa, por lo que, para lograr los objetivos plateados por la organización, es necesario monitorear y tener un control sobre las actividades.

Además, Boyer (2014), definió a la gestión administrativa, como aquel proceso sistematizado, el cual contiene múltiples acciones, que se enlazan entre sí para formar un conjunto coherente y se ejecutan con la finalidad de alcanzar el máximo beneficio posible y que al mismo tiempo sea factible para la organización. En efecto, la gestión administrativa desarrolla actividades fundamentales y necesarias, como también medios, participantes, etc, y todo aquello que esté involucrado y ayude en la obtención del objetivo. También, Arratia (2015), sostiene que la gestión administrativa hace referencia al conjunto de operaciones desarrolladas con el fin de formular un proceso para lograr las metas y objetivos marcados en la organización, que involucra personas, procedimientos, recursos humanos y materiales y finalmente los resultados

Con respecto a las Características de la gestión administrativa, Flores (2017), indica que están compuestas por una serie de acciones, como motivar, ordenar, sistematizar y coordinar con las personas para conseguir y lograr metas personales y colectivas. Paralelamente Amaro (2010), adiciona a estas características el analizar las políticas comerciales desde una perspectiva de gestión, en el cual la empresa toma decisiones de inversión, precios de los productos, gestión, entre otros. Asimismo, Anzola (2019) señala que trata de optimizar el trabajo de gestión para lograr un trabajo fácil y eficiente. Toda organización depende de una gestión adecuada para lograr sus objetivos. Porque el éxito o el hundimiento de una empresa depende del nivel de calidad de su organización.

Elementos de la gestión administrativa, Munch (2011), describe de las diversas etapas del proceso administrativo, teniendo primeramente a la planificación, el cual está compuesto de elementos como la filosofía, misión, visión, valor, estrategia, política, plan, presupuesto. Al igual que Alvarado (2017) afirma que la filosofía: engloba una colección de valores, experiencias y creencias que representan su obligación como compromiso con la colectividad. La filosofía organizacional es fundamental para dar sentido y propósito a todos los procedimientos, propósitos y actividades de una empresa. Por otro lado, Arias

(2018) señala que la misión: es la razón de su existencia, el propósito o razón de su existencia y su tarea es permanente. Visión: esta es una declaración del estado deseado de la organización en el futuro. Proporciona dirección y orientación para el desarrollo de la empresa al estimular actividades que realizan en la actualidad (Chiavenato, 2012) Objetivo estratégico: Es el objetivo o meta específico que se desea alcanzar, siendo medible y cuantificable que se puede lograr paralelamente.

Política: Señala las pautas generales que deben ser tomadas en cuenta en la toma de decisiones, asimismo son establecidos como modelos para orientar los procesos. Paralelamente Davis y Newstrom (2010), infiere que otro elemento son las Estrategias: Son medios necesarios que son utilizados durante el procedimiento de la gestión, que muestran la dirección para lograr la meta a través de uso de los recursos generales. Herzberg, et al. (1959) y por consiguiente De Vellis (1991) definieron otro elemento, los programas, el cual está conformada por una serie de actividades, responsables e involucrados en el cumplimiento del objetivo, asimismo interviene el tiempo necesario para ejecutar la estrategia, lo mismo lo afirma (Delbanco y Daley, 1996). Presupuesto: Son necesarios a la hora de planificar porque predicen los recursos que necesita una determinada empresa para lograr sus metas de forma cuantitativa. Por ello, su objetivo fundamental es establecer el modo más adecuado de utilizar y asignar los recursos para que las operaciones de la organización puedan ser controladas desde un punto de vista financiero.

Medios o recursos utilizados en la gestión, Anzola (2002), para que la organización cuenta con una adecuada administración es importante el cumplimiento de ciertos criterios y el empleo de recursos materiales. En cuanto a los recursos materiales, estos deben ser indispensables en la ejecución de las funciones, estos minimizan los tiempos y maximizan la eficacia, por lo que es importante dotar de instrumentos a los funcionarios, que favorecerá al logro de los objetivos institucionales. Estos recursos pueden ser tangibles, los mismos que están relacionados a equipos de cómputo, materiales de oficina, bienes e

inmuebles y entre otros, por lo que refiere a los recursos tecnológicos, estos pueden ser las redes de internet, sistema de control, que permiten que las funciones se desarrollen con prontitud, asimismo que puedan ser verificados de manera continua, permitiendo la consecución de las metas.

Al igual que Harvey y Green (1993), sostiene que las empresas deben emplear metodología y técnicas, que conlleven a la celeridad de las actividades, por ello se debe dotar al personal sistemas informáticos que tengan una contribución asertiva en la misma. Además, es fundamental que la organización desarrolle planes de capacitación, que fortalezca los conocimientos y habilidades de los colaboradores. Por otro lado, la aplicación de políticas y normativas son factores importantes en la eficiencia, su continua aplicación puede generar resultados positivos en la conducta del funcionario y por ende a la institución. Principios de la gestión administrativa, Koontz, Weihrich, & Cannice (2015), refiere que los principios tratan de explicar los hechos básicos de la relación entre dos o más conjuntos de variables.

De igual modo, indican que dichos principios dan predicciones de lo que pueden ocurrir, pero no indican una respuesta en específico frente a la situación que se presente. Por otro lado, Fayol (1994), es uno de los representantes más importantes que refiere en sus escritos teorías referentes a la administración. Su investigación teórica ha tenido un impacto significativo en la gestión administrativa de las empresas desde el siglo XX. Descubrió que existen 14 principios para definir la gestión administrativa, pero estos principios están dirigidos a personas, el cual está en constante evolución, por lo que no hay límite cuantitativo. Para ello, se mencionará a continuación los principios de la gestión administrativa: división de trabajo, autoridad, disciplina, unidad de dirección, unidad de mando, interés subordinado, salario individual, centralización, alcance de la autoridad, orden, acción, reclutamiento, iniciativa de la empresa y cadena escalonada.

Las dimensiones de la variable gestión administrativa son señaladas por Chiavenato (2014), y están compuestos por: planear, direccionar y controlar, las

mismas que se describirán a continuación. **Dimensión 1:** Planeación, en este proceso, se selecciona y formula conscientemente el curso de acción que garantice que la meta podrá cumplirse. Demanda una comprensión clara del objetivo y una evaluación completa de la realidad para considerar las acciones relevantes que se deben realizar. La planificación es un proceso que requiere mucho tiempo, lo que significa considerar factores internos y a la vez factores externos de una empresa y tomar las decisiones adecuadas para acercarlos al futuro ideal.

Además, comprende de indicadores a la Toma de decisiones, ya que depende mucho de las decisiones asertivas que vayan a tener en cuenta los responsables para lograr la meta, asimismo depende de nivel de conocimiento y profesionalismo que depende de los líderes para también contrarrestar los problemas. Elaboración de planes, refiere al conjunto de acciones y procedimientos que son empleadas para perseguir y conseguir el objetivo, y que al mismo tiempo permita aplicar adecuadamente la normatividad vigente de la organización; adicionalmente a ello, estos planes deben ir acorde a la necesidad de la organización. el último indicador, administración estratégica, alude a las estrategias que se emplearan dentro de la organización que permitirá alcanzar el objetivo planteado y también la resolución de problemas que puedan presentarse durante el proceso administrativo.

**Dimensión 2:** Organización, refiere a los factores que establecen e implementan diferentes formas de trabajo. Por lo tanto, el organizador debe enfatizar la acción y hacer que las cosas sucedan para que todos los empleados sepan qué hacer, cuándo y cómo hacerlo. Respecto a sus indicadores, estos reflejan el nivel de organización de la institución empresarial, a través de la forma en que sus trabajadores realizan sus actividades, así como los asuntos de suministro, contabilidad y tesorería, entre ellos, Estructura, alude a forma de cómo está estructurado el orden jerárquico del organigrama y si estos cumplen los roles que les corresponde o cuentan con el conocimiento necesario para desempeñar el cargo. Diseño organizacional, se refiere al

proceso de establecer y concertar la estructura organizacional para conseguir el logro de las metas definidas. El proceso inicia con los objetivos organizacionales y luego continúa en el establecimiento de tareas, los cuales sirven para definir los cargos. Recursos humanos y materiales, refiere a la gestión y organización del suministro (bienes y servicios) en cantidad, calidad y oportunidad como también la forma en llevar el proceso de selección de recursos humanos.

**Dimensión 3:** Dirección, es una actividad que debe realizar la parte administrativa, y orienta las acciones hacia sus fines. Este trabajo requiere de gestión de personal, por lo que requiere la mejor comunicación, comportamiento organizacional, motivación constante y habilidades de liderazgo. Y por último la

**Dimensión 4:** Control, esta función pertenece al ámbito administrativo y tiene como objetivo buscar metas de planificación, organización y orientación para cumplir las metas trazadas por la organización. Para ello se deberá evaluar el desempeño real de los colaboradores en sus actividades asignadas, para medir su nivel de productividad y verificar si se está cumpliendo con los objetivos. Asimismo, evaluar los estándares, es decir supervisar el acatamiento de la normativa, de la gestión de los sistemas administrativos (abastecimiento y presupuesto), como también de las buenas prácticas, las cuales forman parte de las medidas de control administrativo.

Por consiguiente, la variable **Satisfacción laboral**, Mishra (2013), sostiene que es la satisfacción en el ámbito laboral es una actitud universal, que se origina en múltiples actitudes específicas en tres aspectos, a saber: (i) factores laborales específicos; (ii) características personales; (iii) grupos ajenos a la relación laboral. Robbins y Coulter, (2014) infieren que estos factores no pueden ser analizados de forma aislada. La satisfacción laboral no puede ser positiva o negativa, dependiendo de que el trabajo se adapte a las necesidades y expectativas de los empleados. Del mismo modo, Aguilar, Magaña, & Surdez (2012) refieren que la satisfacción laboral está compuesta por tres áreas que son la psicología, los recursos humanos y la economía. Hasta ahora, los métodos psicológicos han intentado explicar las diferentes razones de la

satisfacción de los empleados que participan en el mismo trabajo, los problemas centrales que perciben y las opiniones de los empleados sobre el trabajo.

El marco de recursos humanos se enfoca en encontrar óptimas condiciones y beneficios para mantener satisfechos a los colaboradores y por lo tanto intensificar la productividad de la organización, porque las personas creen que un colaborador satisfecho es más productivo. El fundamento es que se puede proporcionar a los trabajadores en términos de compensación y otros servicios para influir positivamente en su estado de ánimo, y por lo tanto se sientan más satisfechos y comprometidos con la empresa y apoyen a cumplir las metas y objetivos. En términos económicos, la contribución refiere a la verificación de los aspectos laborales que conforman este concepto.

Las características de la satisfacción laboral son señaladas por Sánchez, et al. (2014), quien menciona como las principales o relevantes a: organización, práctica, eficaz o individual, el cual considera al salario, actividades desarrolladas, relación interpersonal en el trabajo, seguridad, condiciones ambientales en relación a los trabajadores, comodidad, etc. Importancia de la satisfacción laboral, Carrascal & Patiño (2016), señala que reside en el rendimiento de los trabajadores, debido a la alta eficiencia, no existirá dificultades o inconvenientes con la productividad y los procesos de la organización, lo mismo fue sustentado por Peiró y Prieto (2015). Por lo tanto, los trabajadores deben contar con incentivos adecuados y todo lo indispensable para el desarrollo de todas sus funciones, como salarios razonables y comodidades, y otros factores que acrediten su satisfacción y desempeño. Según Willians *et al* (1996) alude con la finalidad de evitar ocasionar eventos negativos y destructivos para la entidad, tal como mala reputación, quiebra financiera, demanda reducida y su importancia.

Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño, Álvarez (2015), señalo que la mayoría de las organizaciones tratan de satisfacer a sus colaboradores, visto que puede ocasionar en ellos un alto nivel de productividad, es decir resultados

efectivos en su desempeño. Asimismo, Locke (1976) señalo que los efectos pueden ser: satisfacción y productividad, estas dos variables están correlacionadas positivamente con una escala moderada, por lo que el cambio en el nivel de la producción puede ser debido a la satisfacción mostrada por los trabajadores. Por otro lado, Staw y Ross (2014), refieren que existe una correlación negativa entre satisfacción y absentismo, debido a que un colaborador que no está satisfecho faltará a su lugar de trabajo, adicionalmente de verse afectados por otros factores, estos mismos incidirán en esta relación.

Asimismo, Thompson y Sunol (2013) dan a conocer que la satisfacción y la rotación están correlacionadas negativamente, por cuanto ambas variables dependen del desempeño laboral. Por lo que, un trabajador ejecutara eficientemente sus actividades dentro de la organización, el mismo que reflejara un nivel de productividad alto, en efecto el riesgo de rotación es cero, por lo que la organización hará todo lo necesario para conservarlo. La satisfacción en los colaboradores se logra cuando sus necesidades son suplidos, y por ende muestran más empeño y productividad en sus labores cotidianas y a su vez, estos ayudan a cumplir con los objetivos.

Dimensiones de la satisfacción laboral, Sotomayor (2016), refirió que hablar de satisfacción laboral alude a una emoción de carácter positivo respecto al trabajo que uno realiza, que nace de la valoración de su capacidad laboral. Las personas que cuentan con un nivel alto de satisfacción laboral poseen sensación positiva sobre esto, mientras que los que están insatisfechos tienen un sentimiento negativo. **Dimensión 1:** Satisfacción con las relaciones humanas, el cual es una parte básica de la relación interpersonal en el trabajo, la confianza depende en gran medida del grado de relación entre los trabajadores, que corresponde a evaluar los atributos personales en los que las personas van a confiar. Entre sus indicadores están: Igualdad y justicia, el mismo que comprende que el trabajador se sienta satisfecho con la igualdad y justicia que se imparte dentro del trabajo, donde se evidencie ausencia de discriminación y el buen trato para todos, como también no debe existe

preferencias entre los colaboradores, y que cada cosa relacionada a ellos, debe ser desarrollado de manera imparcial.

Empatía, roles, tolerancia: una manera de lograr la satisfacción de los trabajadores, es que ellos mismos evidencien una distribución de roles y funciones adecuado y que cada uno sea desarrollado según su cargo, al mismo tiempo que se sientan satisfecho de la empatía, trato y ayuda que se imparte, por cuanto mejorar significativamente las relaciones interpersonales y el último indicador trata del cumplimiento de las normas, cada organización crea normas y reglamentos que ayudara a convivir armónicamente y mantener el orden dentro de la misma, es por ello que cada persona involucrada en la empresa u organización deberá respetarla. Se debe explicar brevemente la prioridad y cada punto, así como las consecuencias de violar las reglas establecidas, este sustento es apoyado por (Paricio, 1968).

**Dimensión 2:** Satisfacción con la promoción y remuneraciones, el mismo que refiere al trato que se le da al empleado en cuanto al reconocimiento a su trabajo, recursos que utiliza, como también las condiciones que laborará, todo ello dependerá para que el empleado incremente su productividad y desempeño o no. El primer indicador es el reconocimiento, recursos, normas, adaptación y adecuación, hay dos tipos de recompensas involucradas, entre ellas extrínsecas e intrínsecas. Al igual que Nelson y Spitzer (2011) mencionan que las recompensas externas son retribuciones concedidas por una empresa en función al esfuerzo, productividad y desempeños que trabajadores pueden mostrar en el desarrollo de sus actividades, por ejemplo, el sistema salarial y la política de promoción en la organización, y el elogio y reconocimiento del jefe.

Y, por otro lado, Intrínsecos son aquellos que los empleados experimentan internamente, competencia, orgullo y competencia para hacer el trabajo. Asimismo, es necesario contar con el abastecimiento eficiente de los suministros o recursos sean bienes o servicios, en cantidad, calidad y oportunidad lo que ocasionará que se cumplan con todo lo planificado día a día. Por otro lado, el colaborar debe sentirse cómodo con el acondicionamiento de

su lugar de trabajo y como último indicador salario o sueldo, plus, es importante que la función que va a desempeñar el trabajador sea compensatoria con el sueldo, lo que ocasionara mayor satisfacción y logrará un alto desempeño del trabajador.

**Dimensión 3:** Satisfacción con el control y supervisión, alude el autor al control de las funciones que ejecuta el trabajador para medir su productividad. Para ello se consideró un indicador Control, supervisión y fiscalización de los bienes y servicios, trata de que cada colaborador debe cumplir con cada función que está a cargo, y esta debe ser desarrollada de manera eficiente, por cuanto será controlada y supervisada, con la finalidad de evaluar si se está cumpliendo el objetivo planteado. Es necesario mantener frecuentemente la supervisión de las actividades, de ese modo se sabrá a detalle cuales muestran deficiencias, y así tomar decisiones asertivas para poder contrarrestarlo

### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

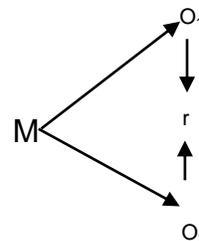
##### Tipo de investigación

La investigación fue de tipo **básica**. Según (Eco, 2017) alude que este tipo de investigación busca ampliar los conocimientos en general. Así también mediante los resultados conseguidos en la investigación, se brindó recomendaciones que ayudaron a mejorar los problemas evidenciados. Así también se empleó un nivel **descriptivo – correlacional**, visto que se describieron el comportamiento de las variables para luego determinar la asociación entre ellas (Maldonado, 2018).

##### Diseño de investigación

**No experimental**, ya que la información de la investigación no fue manipulada, simplemente se recogió tal y como se manifestó en su contexto natural, (Arbaiza, 2019). Asimismo, fue de **tipo correlacional**, por cuanto se estableció el nivel de relación entre las variables según Bernal (2010), y fue de **corte transversal**, visto que la investigación fue desarrollada en un periodo determinado (Prieto, 2016). Y por último se aplicó un enfoque **cuantitativo**, dado que se centró en mediciones objetivas y análisis estadístico de datos recolectados de encuestas. (García, 2016).

##### Esquema:



##### Dónde:

M = 50 colaboradores

O<sub>1</sub> = Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Satisfacción laboral

r = Relación

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

**Variable 1:** Gestión administrativa

**Variable 2:** Satisfacción laboral

El detalle de la operacionalización se encuentra en el anexo 1.

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

#### **Población**

Una población estuvo conformada por un total de individuos, objetos o métricas con ciertas características comunes que se pueden observar en un lugar determinado y en un momento dado (Alarcón, 2016). Por lo tanto, la población de este estudio estuvo conformada por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Baja Mayo.

#### **Criterios de inclusión**

- Colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Baja Mayo
- Documentos relacionados a la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Baja Mayo

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios externos de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Baja Mayo
- Documentos relacionados a Gerencia.
- Otros documentos que no competen al lugar de investigación.

#### **Muestra**

Según Abanto (2014) la muestra es un fragmento de una parte, que está compuesto de cualidades, características que forman parte necesaria en una investigación. Teniendo en cuenta ello, la muestra se constituyó por el total de la población, es decir, por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Baja Mayo.

## **Muestreo**

**No probabilístico, censal** por cuanto la muestra se tomó del total de la población, ya que es fuente necesaria para la recolección de datos (Hernández, et al., 2014).

## **Unidad de análisis**

Colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

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

#### **Técnicas**

La técnica aplicada para recolectar la información necesaria que permitió resolver los objetivos planteados fue la **encuesta** para ambas variables, el mismo que estuvo constituido por una serie de preguntas que fueron aplicados a la muestra establecida.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario**, el cual estuvo estructurado en preguntas que fueron dirigidos a los 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicio de Salud Bajo Mayo, lo que ayudo a generar datos para lograr desarrollar los objetivos propuestos en el estudio. Así también estuvo distribuido de la siguiente manera:

#### ✓ Gestión administrativa

El cuestionario estuvo compuesto por un total de 16 ítems, se utilizó como escala: Muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4), muy bueno (5). Asimismo, para cada dimensión se contó con 4 interrogantes, los mismos que fueron aplicados a los 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, el cual permitió conocer el nivel de gestión administrativa de los colaboradores. Se detalla a continuación la baremación de la variable:

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Muy malo	=	Bajo	16	37
Malo	=			
Regular	=	Medio	38	59
Bueno	=	Alto	60	80
Muy bueno	=			

#### ✓ Satisfacción laboral

El cuestionario estuvo constituido por un total de 15 ítems, se utilizó como escala: Muy insatisfecho (1), insatisfecho (2), indiferente (3), satisfecho (4) muy satisfecho (5). Asimismo, para cada dimensión se contó con 5 interrogantes, los mismos que fueron aplicados a los 50 colaboradores de la entidad en estudio, el cual permitió identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores. Se detalla a continuación la baremación de la variable:

Escala de medición instrumento		Escala de medición variable	Desde	Hasta
Muy insatisfecho	=	Bajo	15	35
Insatisfecho	=			
Indiferente	=	Medio	36	55
Casi Siempre	=	Alto	56	75
Siempre	=			

#### **Validez**

Para conocer si los instrumentos son confiables, como primer paso se validó por medio del juicio de expertos, los cuales se contó con los siguientes especialistas:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4,5	Procede su aplicación
	2	Especialista	4,5	Procede su aplicación
	3	Especialista	4,5	Procede su aplicación
Satisfacción laboral	1	Metodólogo	4,4	Procede su aplicación
	2	Especialista	4,5	Procede su aplicación
	3	Especialista	4,5	Procede su aplicación

Los resultados de la validez demostraron que los instrumentos son fiables para su aplicación, por cuanto el promedio fue 4.48 obteniendo un 90% de concordancia entre expertos para los instrumentos, lo que reúne las condiciones metodológicas para ser aplicado.

### Confiabilidad

Ahora bien, como segundo paso se realizó la confiabilidad de los instrumentos de manera estadística y para ello se consideró utilizar la prueba estadística Alfa de Cronbach, su aplicación ayudo a establecer el nivel de fiabilidad de los instrumentos, el cual dio veracidad a los resultados.

A continuación, presentamos los resultados de la prueba de Alfa de Cronbach para cada variable.

#### Alpha de Cronbach - Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	n de elementos
,967	16

### Alpha de Cronbach - Satisfacción Laboral

---

Resumen de procesamiento de casos			
		n	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	15

---

Según los resultados, para la primera variable (gestión administrativa) se obtuvo un índice del 0.967 y para la segunda variable (satisfacción laboral), el índice resultante fue 0.808, el cual para ambos resultados demuestran una confiabilidad alta, lo que establece que los instrumentos son aptos para ser aplicados en la recolección de datos.

### 3.5. Procedimientos

Se emitió un documento al lugar de estudio, con la finalidad de acceder a la información y contar con todo el respaldo para la ejecución de la investigación, la misma que fue aceptada por los Directivos. Después se comenzó a diseñar los instrumentos, para luego ser validados y confiabilizados; por consiguiente, se empezó a recoger la información necesaria para desarrollar los objetivos planteados, para ello se utilizó el Microsoft Excel y el sistema estadístico SPSS25, los cuales sirvieron para diseñar tablas empleando un análisis cuantitativo. Finalmente, se contrastaron las hipótesis para luego concluir y brindar recomendaciones.

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

Los métodos que se aplicaron fueron descriptivos e inferenciales, debido a que describieron las particularidades de las variables estudiadas, los mismo que fueron representados través de tablas y fueron interpretados para una mayor comprensión, para ello se utilizó el Microsoft Excel. Por otro lado, para conocer el nivel de fiabilidad de los instrumentos se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, como también para determinar el grado de asociación de las variables se aplicó la prueba de coeficiente de Pearson, utilizando para ello el sistema estadístico SSPS 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación fue realizada por decisión del investigador, asimismo se cumplió con el principio de autonomía, visto que los sujetos que conformaron parte del estudio fueron tratados como seres autónomos permitiéndoles dar su opinión, así también, la información que se obtuvo fue de total confidencialidad y sirvió únicamente para la elaboración del estudio. Asimismo, se cumplió con el principio de beneficencia, por cuanto en el estudio se pretendió brindar recomendaciones que ayuden a la gestión administrativa a ser más eficiente, restablecimiento métodos o estrategias que permitan contrarrestar las falencias, rescatando de esa manera las buenas prácticas y logrando la satisfacción de los colaboradores, en efecto se busca hacer el bien, sin causar daño de ninguna forma. Y por último se consideró el principio de no maleficencia, porque se cumplió con todos los parámetros instituidos por la Universidad Cesar Vallejo, asimismo se cumplió con las normas de citación APA, con la finalidad de evitar inconvenientes o generar daños en el estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Identificar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores.**

**Tabla 1**

*Nivel de Gestión administrativa*

Escala de medición variable	Desde	Hasta	f	%
Bajo	16	37	23	46%
Medio	38	59	20	40%
Alto	60	80	7	14%
TOTAL			50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de OGESS BM

#### **Interpretación:**

Se muestra en la tabla 1 que de los 50 encuestados que representa el 100 %, el 46 % (23) señala que la gestión administrativa posee un nivel “bajo”, mientras que el 40 % (20) de los encuestados señalan que posee un nivel “medio” y de acuerdo con el 14 % (7) mantienen una perspectiva de un nivel “alto”. Por lo tanto, los resultados determinan que existe una ineficiencia por parte de los responsables, por cuanto las actividades se desarrollan de manera inadecuada.

**Tabla 2**

*Dimensiones de la variable gestión administrativa*

Escala de medición variable	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	21	42%	25	50%	19	38%	24	48%
Medio	22	44%	18	36%	22	44%	16	32%
Alto	7	14%	7	14%	9	18%	10	20%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores OGESS BM

#### **Interpretación:**

Una de las dimensiones de la variable gestión administrativa es la planificación, como se aprecia en la tabla 2, el 44 % (22) de los trabajadores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto señalan que la planificación

tiene un nivel “medio”; mientras el 42 % (21) de los empleados lo calificaron con “bajo” nivel y por último el 14 % (7) calificaron a la dimensión con un nivel “alto”.

Seguidamente, referente a la dimensión organización, en la tabla 2, el 50 % (25) de los colaboradores de la oficina, señalaron que la organización posee un nivel “bajo”, el 36 % (18) lo calificaron con un nivel “medio”, y el 14 % (7) manifiesta que la organización posee un nivel “alto”.

Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión dirección, el 44 % (22) de los colaboradores encuestados, señalan que la dirección posee un nivel de tipo “medio”, el 38 % (19) indicaron que la dimensión posee un nivel “bajo” y el 18 % (9) indico que posee un nivel “alto”.

Por último, el 48 % (24) de los colaboradores consideran que la dimensión control cuentan con un “bajo” nivel, mientras el 32 % (16) indicaron que tiene un nivel de tipo “medio” y el 20 % (10) lo calificación con un nivel “alto”.

Con todo lo anterior se puede mencionar que las acciones de planeación, dirección y control no son calificados eficientes ni buenos por los trabajadores, visto que la mayoría de los encuestados señalaron que la toma de decisiones de los encargados de la gestión administrativa no son los asertivos, los mismo que no ayudan a contrarrestas las deficiencias evidenciadas en el área, asimismo la gestión y organización de los suministro (bienes y servicios) en cantidad y calidad no es la adecuada, como también no son oportunos. Por otro lado, los colaboradores dieron a conocer la ausencia de liderazgo de los altos mandos por lo que no existe una buena relación interpersonal.

## Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores*

Escala de medición variable	Desde	Hasta	f	%
Bajo	15	35	27	54%
Medio	36	55	21	42%
Alto	56	75	2	4%
TOTAL			50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de Oficina de Gestión de Servicios

### Interpretación:

En la tabla 3 muestra que del 100 % (50) de los colaboradores, el 54 % que representa a 27 colaboradores señalaron que su satisfacción es “bajo”, mientras que 42 % que representan a 21 encuestados indicaron que es “medio”, y sólo el 4 % de los encuestados que representan a 2 colaboradores indicaron que su satisfacción es “alta”. Los valores resultantes indican que los colaboradores no están satisfechos de la manera de cómo se está gestionando las actividades en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud, por cuanto sus necesidades no están siendo suplidas.

**Tabla 4**

*Dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Escala de medición variable	Satisfacción con las relaciones humanas		Satisfacción con la promoción y remuneraciones		Satisfacción con el control y supervisión	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	10	20%	16	32%	18	36%
Medio	36	72%	30	60%	28	56%
Alto	4	8%	4	8%	4	8%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de Oficina de Gestión de

### Interpretación:

Los resultados concernientes a las dimensiones de la variable satisfacción laboral son: Respecto a la satisfacción con las relaciones humanas, en la tabla 4 expone que del 100 % (50) de los empleados, el 72 % (36) indicaron que su

satisfacción es “medio”, mientras que 20 % (10) indicaron poseer una satisfacción de escala “bajo”, y sólo el 8 % (4) indicaron que su satisfacción es “alto”.

Asimismo, para la Satisfacción con la promoción y remuneraciones, el 60 % (30) indicaron que su satisfacción es “medio”, mientras que 32 % (16) indicaron poseer una satisfacción de escala “bajo”, y sólo el 8 % (4) indicaron que su satisfacción es “alto”.

Por último, en lo que refiere a la Satisfacción con el control y supervisión el 56 % (28) indicaron que su satisfacción es “medio”, mientras que 36 % (18) indicaron poseer una satisfacción de escala “bajo”, y sólo el 8 % (4) indicaron que su satisfacción es “alto”.

Los resultados se deben a que no se encuentran del todo satisfechos con la gestión que se maneja en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto, ya que el personal incorporado no está acorde al perfil del puesto, así también las capacidades, conocimientos y habilidades es escaso sobre el acceso al puesto, es decir se presenta un nivel bajo de cualificación, existe malestar por la rotación constante del personal, sin criterio dentro del centro de trabajo. Por otro lado, los conflictos interpersonales originados por diferencias de opinión, valores, estilos, etc, afectan al desempeño de las actividades, como también no están satisfechos con el control, supervisión de las adquisiciones y recepción de los servicios y bienes indispensables para el funcionamiento de la oficina de gestión de servicio de salud.

**Establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa con la satisfacción laboral de los colaboradores.**

**Tabla 5**

*Correlación entre planeación y satisfacción laboral*

			Planeación	Satisfacción laboral
Prueba de Pearson	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	50	50

**Fuente:** SPSS 25

**Interpretación:**

Como se aprecia en la tabla 5, los resultados enseñan la existencia de relación entre la dimensión y la variable, dado que el nivel de significancia es menor a 0.05 (valor  $p= 0,00$ ), asimismo se presenta un coeficiente Pearson  $r = 0,854$ , lo que muestra la presencia de un nivel alto y positivo de correlación entre las variables. Entonces, se puede comprobar la hipótesis, es decir que existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

**Coefficiente determinante**

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r^2 = (0,854)^2$$

$$r^2 = 0.729$$

$$r^2 = 73 \%$$

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de determinación (0.854), explica que el 73 % de la satisfacción laboral de los trabajadores se da por la

planificación de las actividades de gestión, es por ello que, mientras eficiente sea la planificación, más satisfechos estarán los colaboradores.

**Tabla 6**

*Correlación entre organización y satisfacción laboral*

		Organización	Satisfacción laboral
Prueba de Pearson	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,000
		N	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,891**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	50

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

**Fuente:** SPSS 25

**Interpretación:**

Los resultados revelados en la tabla 6, indican la existencia de relación entre la dimensión y la variable, debido a que el nivel de significancia es < 0.05 (valor p= 0,00), asimismo se presenta un coeficiente de Pearson r = 0.891, exponiendo que existe una correlación positivamente alta entre las dos variables, confirmando que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo.

**Coefficiente determinante**

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r^2 = (0,891)^2$$

$$r^2 = 0.793$$

$$r^2 = 79\%$$

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de determinación (0.891), explica que un 79 % de la satisfacción laboral de los trabajadores se da por la

organización de las actividades de gestión, es por ello que, mientras eficiente sea la organización, más satisfechos estarán los colaboradores.

**Tabla 7**

*Correlación entre dirección y satisfacción laboral*

		Dirección	Satisfacción laboral
Prueba de Pearson	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,899**
	Satisfacción laboral	N	50
		Coefficiente de correlación	,899**
		Sig. (unilateral)	,000
		N	50

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

Fuente: SPSS 25

### Interpretación:

Los resultados alcanzados en la tabla 7, indican que existe relación de la dirección con la variable satisfacción laboral, por cuanto el nivel de significancia es  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), asimismo se presenta un índice de correlación de Pearson  $r = 0.899$ , lo que exhibe que la correlación entre ambas variables es alta y positiva, por lo que se llega a la conclusión de que evidentemente existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

### Coefficiente determinante

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r^2 = (0,899)^2$$

$$r^2 = 0.808$$

$$r^2 = 81\%$$

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de determinación (0.899), explica que la satisfacción laboral se genera aproximadamente en un 81 % por la

dirección de las actividades de gestión, es por ello que, mientras eficiente sea la dirección más satisfechos estarán los colaboradores.

**Tabla 8**

*Correlación entre control y satisfacción laboral*

			Control	Satisfacción laboral
Prueba de Pearson	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (unilateral)	.	,000
	N	50	50	
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
Sig. (unilateral)		,000	.	
	N	50	50	

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

**Fuente:** SPSS 25

### **Interpretación:**

Los resultados de la tabla 8, indican que la dimensión y la variable tienen relación, puesto que el nivel de significancia bilateral es igual a 0,00, asimismo la Prueba de correlación de Pearson presenta un coeficiente  $r = 0,877$  lo que confirma la coexistencia de correlación positiva alta entre ambas variables, aceptando la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

### **Coefficiente determinante**

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r^2 = (0,877)^2$$

$$r^2 = 0.769$$

$$r^2 = 75\%$$

**Interpretación:** Se observa que el coeficiente de determinación (0.877), indica que la satisfacción laboral de los colaboradores se da aproximadamente en un

75 % por el control de las actividades de gestión, por lo que, mientras eficiente sea el control más satisfecho estarán los colaboradores.

**Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021**

A fin de conocer si la muestra considerada en la investigación esta normalmente distribuida se aplicara la prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov, visto que la condición para la aplicación de esta prueba, la muestra debe ser igual o mayor a 50.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov*

		Gestión administrati va	Satisfacción laboral
N		50	50
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	60,44	40,39
	Desv. Desviación	14,329	11,675
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,219	,275
	Positivo	,219	,275
	Negativo	-,065	-,080
Estadístico de prueba		,139	,175
Sig. asintótica(bilateral)		,076 <sup>c</sup>	,080 <sup>c</sup>

Fuente: SPSS 25

Interpretación:

Los resultados estadísticos de la prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, señalan que la gestión administrativa y satisfacción laboral se encuentran normalmente distribuidas, dado que el nivel de significancia conseguido para ambas variables sobrepasa del 0.05, por lo tanto, la prueba que se aplicaría para encontrar la asociación de las variables será el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 10***Correlación entre las variables Gestión administrativa y satisfacción laboral*

			Gestión administrativ a	Satisfacción laboral
Prueba de Pearson	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1,000 .50	,888** 50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,888** ,000 50	1,000 .50

**Fuente:** SPSS 25**Interpretación:**

En la tabla 10, los resultados obtenidos ponen en evidencia que existe relación entre las variables que fueron analizadas, con un nivel de significancia inferior a 0.05 (valor  $p=0,00$ ), asimismo muestra un coeficiente de correlación de Pearson igual a  $r=0.888$ , indicando la presencia de una correlación alta y positiva entre ambas variables, por lo que se puede concluir que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

**Coefficiente determinante**

$$r^2 = (\text{Correlación de Pearson})^2$$

$$r^2 = (0,888)^2$$

$$r^2 = 0.788$$

$$r^2 = 79\%$$

**Interpretación:** Observamos que el coeficiente de determinación (0.888), explica que la satisfacción laboral de los trabajadores se genera aproximadamente en un 79 % por la Gestión administrativa, por lo que, mientras más eficiente sea la gestión, más satisfechos estarán los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el **objetivo específico** 1, la gestión administrativa fue calificada por los trabajadores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud con una escala “bajo” en un 46 %, el cual representa 23 encuestados, por cuanto existe manuales de procedimientos desactualizados, como también falta de liderazgo y supervisión de los jefes, problemas de planificación y organización, falta de dirección en la ejecución de decisiones. A parte de ello, se conoció que la elaboración y ejecución del plan operativo institucional no es bueno ya que no son asertivos para contrarrestar los problemas, en el caso de la gestión y organización de los suministros en bienes y servicios, no están siendo evaluados correctamente en cantidad y calidad, como también el abastecimiento no es oportuno. Otro hallazgo fue la ineficiencia en la selección de personal en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud, ya que estos no son seleccionados de acuerdo con el perfil del puesto, ni cuentan con las capacidades, habilidades y/o conocimiento que el puesto requiere. Al mismo tiempo, el sistema de motivación que emplea la Oficina de Gestión de Servicios de Salud no es buena, es decir, no se aplican medios ni formas de motivación el cual repercute en el desempeño de los colaboradores, inclusive la relación de los directivos, jefe de área con los trabajadores de bajo rango no es bueno. Algo semejante ocurre con la supervisión y seguimiento del cumplimiento de los procedimientos, sobre gestión de los sistemas administrativos (abastecimiento y presupuesto), ya que estos no son desarrollados eficientemente, como también el monitoreo y evaluación de las buenas prácticas de almacenamiento y el cumplimiento de los protocolos de vigilancia. Al igual que la investigación de Lara (2017) los resultados muestran que los encuestados desconocen en un 78 % las acciones de gestión administrativa, lo que evidencia que no se efectúa de manera eficiente, mientras Bao-Condor (2020) en su investigación llegó a concluir que la gestión administrativa es aceptable con un 69.4 % ya que se desarrolla adecuadamente.

Referente al **objetivo específico número dos**, los resultados de la variable satisfacción laboral, señalaron que el 54 % que representa a 27 colaboradores indicaron que su satisfacción es “Baja” visto que no están satisfechos con las normas, lineamientos, procedimientos, metodologías y estándar que se rigen dentro de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud, ya que existe discordancia, asimismo las relaciones interpersonales que se imparten no es la adecuada, inclusive no existe igualdad en la distribución de roles y funciones, además no existe empatía, trato y ayuda entre los colaboradores y jefes. Los encuestadores señalaron que no se encuentran satisfechos con la operatividad de los recursos de sistemas informáticos que se encuentra en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud, como también del sistema de abastecimiento de los suministros o recursos sean bienes o servicios, en cantidad, calidad y oportunidad, al igual de la supervisión que se brindan a las adquisiciones y recepción de los servicios y bienes indispensables para el funcionamiento de la oficina de gestión de servicio de salud ya que estas no se desarrollan eficientemente. En ocasiones no se sienten cómodos en el trabajo, debido a la falta de un sistema de reconocimiento por desempeño y esfuerzo de los empleados. Así también sus insatisfacciones son causadas por los salarios insuficientes, la falta de incentivos de los supervisores directos, como también la falta de expectativas de mejora de los trabajadores que actúan con eficiencia y calidad, como la ausencia de un plan de formación para empleados. De igual manera la estructura del organigrama no coincide con la situación real y no se utiliza ningún control para examinar el desempeño y el cumplimiento de las labores del personal. Sin embargo, en la investigación de Montoya, et ál. (2017) se concluyó que el 90 % de los administrativos y el 95 % de los maestros sienten una satisfacción laboral adecuada, debido a que se sienten más a gusto trabajando con personas capacitadas, aumentando de esa manera el clima organizacional. En efecto, la conclusión de ambas investigaciones no es la misma, lo que demuestra que los colaboradores se pueden sentir satisfechos siempre y cuando se desarrolla una buena gestión. En comparación al estudio realizado por Marin y Placencia (2017) concluyo que satisfacción laboral, fue

calificado en un nivel medio con 56.6 %, por cuanto existe desconformidades en cuanto a la motivación brindada a los colaboradores.

Asimismo, en cuanto al **objetivo específico 3**, se determinó que las dimensiones de la variable Gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) y la variable satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, están relacionados de modo significativo, por cuanto el nivel de significancia fue  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), revelando una correlación alta y positiva entre las dimensiones y la variable, ya que se presenta un coeficiente de correlación de Pearson  $r =$  (planeación = 0.854, organización = 0,891, dirección = 0.899 y control = 0,877). Lo cual permite aceptar lo manifestado en la investigación de Saavedra y Delgado (2020), quienes concluyeron que una eficiente gestión administrativa, aumenta la satisfacción laboral, creando de esta manera una relación directa entre ellas.

Por último, respecto al **objetivo general**, por medio de los resultados se pudo comprobar que la gestión administrativa está relacionada de forma significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, debido a que la prueba de Pearson alcanzó un nivel de significancia  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), y un coeficiente de Pearson representado por  $r = 0,888$ , confirmando que existe una correlación altamente positiva entre las dos variables, aceptando los resultados de la investigación de Saavedra y Delgado (2020) quienes en su investigación determinaron una correlación positiva moderada según la prueba Rho Spearman con un  $p=0,002$  menor al 0,05 y un coeficiente de 0,574, el cual comprueba que la satisfacción de los colaboradores si depende mucho de una buena gestión administrativa.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, debido a que los resultados de correlación señalan que el nivel de significancia fue  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), del mismo modo se presentó un coeficiente de Pearson  $r = 0.888$ , el mismo que determina una correlación positiva alta entre ambas variables.
- 6.2** La gestión administrativa resulto con una escala “bajo” en un 46% el cual está representado por 23 encuestados, por cuanto existe manuales de procedimientos desactualizados, falta de liderazgo en el proceso de toma de decisiones y supervisión de los jefes, asimismo el manejo y organización de los suministros en bienes y servicios, no están siendo evaluados correctamente en cantidad y calidad, como también los procesos de selección de personal son deficientes ya que estos no son seleccionados de acuerdo al perfil del puesto, ni cuentan con las capacidades, habilidades y/o conocimiento que el puesto requiere.
- 6.3** En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados señalaron que el 54 % que representa a 27 colaboradores indicaron que su satisfacción es “baja”, debido a los salarios insuficientes, la falta de incentivos de los supervisores directos, falta de expectativas de mejora de los trabajadores que actúan con eficiencia y calidad, ausencia de un plan de formación para empleados, como también la estructura del organigrama no coincide con la situación real y no se utiliza ningún control para evaluar el cumplimiento o desempeño del personal.
- 6.4** Existe relación significativa entre la variable gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) y la variable satisfacción laboral de los colaboradores, por cuanto el nivel de significancia fue  $< 0.05$  (valor  $p= 0,00$ ), así también se evidenció una correlación positiva entre las dimensiones y la variable, porque presenta un coeficiente de correlación

de Pearson  $r =$  (planeación = 0.854, organización = 0,891, dirección = 0.899 y control = 0,877).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1** Al director general, y a los directores de recursos humanos; se sugiere actualizar los documentos de gestión por lo que ayudará a una mejor toma de decisiones, alcanzar mayor eficiencia, productividad y coherencia, proteger los intereses de la organización, de su personal, logrando el cumplimiento adecuado de los procesos administrativos como está determinado en el Reglamento de Organización y Funciones y Manual de organización y Funciones, lo que permitirá alcanzar los niveles de satisfacción del colaborador.
- 7.2** Al director de recursos humanos, es necesario implementar el plan de desarrollo de las personas, a fin de planificar actividades de capacitación para la mejora de sus conocimientos, habilidades, actitudes de esta manera generar la evolución profesional del trabajador, con mayor compromiso laboral, competencias, trabajo en equipo, clima laboral y de esta manera tener una buena evaluación de su personal.
- 7.3** A la dirección de recursos humanos y el área de bienestar social, considerar mejorar el reconocimiento social, destacando las fortalezas de los servidores dentro de sus actividades laborales haciendo extensivo mediante actos resolutivos; asimismo brindar oportunidades a los trabajadores con un buen desempeño laboral a ocupar cargos jefaturales dentro de la entidad.
- 7.4** A la dirección de recursos humanos, se sugiere mejorar los procesos de selección, a fin de contar con el personal idóneo, que cumpla con la capacidad, conocimiento y habilidad que requiere el cargo a ocupar en las áreas respectivas, y de esa manera garantizar una buena gestión administrativa, que contribuirá en la satisfacción de todos los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía del aprendizaje*. (4°ed). Perú: Universidad César Trujillo
- Aguilar, N., Magaña, D., y Surdez, E. (2012). Importancia de la satisfacción laboral. Lima: *Revistas públicas*.16 (3).
- Alarcón, R. (2016). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. (2°ed). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú: Editorial Universitaria.
- Alvarado, O. (2017). *Elementos de administración general*. Lima: UDREGRAF.
- Alvarez, L. (2015). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua*. Tacna: UNJBG.
- Amaro, M. (2010). *Gestión administrativa en medicina familiar*. La Habana: Universidad de la Habana.
- Anzola, A. (2019). *Procesos de la gestión administrativa*. México: Edi: MAD.
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. (1°ed). Colombia: Esan Ediciones
- Arias, M. (2018). *Administración de empresas*. México: Editora Pretina-May Hispanoamérica S.A.
- Arratia, R. (2015). *Derecho administrativo*. Derecho administrativo.htm.
- Bao-Condor, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Gaceta Científica, 6(2), 104-114. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra Ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bistamante, D., y Ochoa, F. (2017). *Liderazgo en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho*. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Boyer, S. (2014). *Administración. Un nuevo panorama competitivo*. México: D.F: McGraw Hill.

- Carrascal, A., y Patiño, E. (2016). *Satisfacción laboral en los departamentos de la región caribe colombiana*. Colombia: Universidad de Cartagena.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- De Vellis, R.F (1991). *Scale Development: Theory and Applications*, Newberry Park, Sage
- Delbanco, T., y Daley, J. (1996). *Trough the patients eyes: Strategies toward more successful contraception*. suppl.
- Eco, U. (2017) *Como se hace una tesis*. (1°ed). Colombia. Editorial Océano
- Fases, M. y Herrera, S. (2017). La gestión directiva y su incidencia en la satisfacción laboral. *Revista Electrónica sobre Tecnología, Educación y Sociedad*. 4(7). 1-22. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/download/671/782/2726>
- Fayol, H. (1994). *Administración industrial y general*. Mexico: El Ateneo.
- Flores, J. (2017). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. (1°ed). México: Editorial: Ediciones de la Universidad de Panamá.
- Guzmán, R. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20853/Guzm%C3%A1n\\_ZRH.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20853/Guzm%C3%A1n_ZRH.pdf?sequence=1)
- Harvey, L., y Green, D. (1993). *Assessment and Evaluation in Higher Education*. Defining quality., 9-34.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6°ed). México: Editorial Mc Griwil.

- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York:Wiley
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2015). *Administración; una perspectiva global y empresarial*. Barcelona: McGrawHill.
- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal-Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*. 8(2). 144-157. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6230337.pdf>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social. cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (1ª ed). Colombia. Ediciones de la U.
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Maza, L. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de administración del SENACE – 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza\\_GLC.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GLC.pdf?sequence=1)
- Mishra, P. (2013). *Job satisfaction journal of humanities and social science*. McGrawHill.
- Montoya, P; Beiiio-Escamlila, N; Bermúdez, N; Burgos, F; Fuentealba, M y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Munch, L. (2011). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: México.
- Nelson, B. y Spitzer, D. (2011). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho*. Cómo gratificar y fidelizar empleados. Barcelona: Gestión 2000.

- Paricio, J. (1968). *La satisfacción y la insatisfacción laboral*. Estudios Empresariales. Vol. II. No. 6812.
- Pedraza, N. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior*. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*. 10(20). 1-29. <http://ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/595/2292>
- Peiró, D. y Prieto, F. (2015). *Satisfacción en el trabajo y dimensiones del trabajo*. New York: Wiley
- Prieto, A. (2016) *Metodología de investigación*. (1º). Canadá: Universidad de Canadá
- Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericano
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., y Sanchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. España: *Rev. Administración de empresas*. 16 (9)
- Sotomayor, F. (2016). *Satisfacción laboral, su medición y evaluación*. México: Editorial Shalom.
- Staw, S. y Ross, D. (2014). *Satisfacción intrínseca y tareas que implica autonomía y involucramiento del trabajador con su trabajo*, Nueva York: Harper.
- Thompson, A., y Sunol, R. (2013). Expectations of determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *Journal for Quality in Health Care*, 127 - 141.
- Toral, R. y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la universidad nacional de Loja. *Revista académica-investigativa de la facultad jurídica, social y administrativa*, 3(6). 77-89. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>
- Willians, T., Schutt - Aine, J., y Cuca, Y. (1996). *Client satisfaction surveys for improved family planning service quality: A user manual and discussion of results to date*. New York: International Planned Parenthood Federation

# **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Gestión Administrativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de gestión administrativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, es bajo</p> <p>H2: El nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021, es bajo.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de gestión administrativa con satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; O1[O1]     M --&gt; O2[O2]     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p><b>Dónde:</b> M = 50 colaboradores O<sub>1</sub> = Gestión administrativa O<sub>2</sub> = Satisfacción laboral r = Relación</p>	<p><b>Población</b> Compuesto por 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo conformada por el total de la población, es decir, por los 50 colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">Gestión administrativa</td> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Satisfacción laboral</td> <td>Satisfacción con las relaciones humanas</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con la promoción y remuneraciones</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con el control y supervisión</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Satisfacción laboral	Satisfacción con las relaciones humanas	Satisfacción con la promoción y remuneraciones
Variables	Dimensiones												
Gestión administrativa	Planeación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Satisfacción laboral	Satisfacción con las relaciones humanas												
	Satisfacción con la promoción y remuneraciones												
	Satisfacción con el control y supervisión												

## Matriz de Operacionalización

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Chiavenato (2014), trata de un proceso que incluye planificar, dirigir, organizar y controlar el uso de los medios organizacionales para lograr sus objetivos. Así también Implica transformar metas en acciones y utilizar la planificación, organización, evaluación, orientación y control de las actividades realizadas en los diferentes niveles de la empresa para concretar con el fin de alcanzar las metas.	Para a conocer la gestión administrativa se utilizó como técnica una encuesta e instrumento cuestionario que fue aplicada a los colaboradores de la Oficina General de Servicio de Salud, la misma que permitió dar solución al primer objetivo planteado.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Elaboración de planes</li> <li>• Administración estratégica</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Diseño organizacional</li> <li>• Recursos humanos y materiales</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño real</li> <li>• Estándares</li> <li>• Medidas de control administrativo</li> </ul>	
V2: Satisfacción laboral	Sotomayor (2016), refirió que hablar de satisfacción laboral significa un sentimiento positivo sobre el trabajo de uno, que nace de la valoración de su capacidad laboral. Las personas con alta satisfacción laboral tienen una sensación positiva sobre esto, mientras que los que están insatisfechos tienen un sentimiento negativo.	Con la finalidad de conocer la percepción con respecto a la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario que fue aplicado a los colaboradores de la Oficina General de Servicio de Salud, la misma que permitió dar solución al primer objetivo planteado.	Satisfacción con las relaciones humanas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdad y justicia,</li> <li>• Empatía, roles, tolerancia</li> <li>• Cumplimiento de las normas</li> </ul>	Ordinal
			Satisfacción con la promoción y remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos, recursos, normas, adaptación y adecuación</li> <li>• Salario o sueldo, plus</li> </ul>	
			Satisfacción con el control y supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control, supervisión y fiscalización de los bienes y servicios</li> </ul>	

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario – Gestión administrativa

Buen día, presento esta lista de enunciados para ser respondido según la escala valorativa, los cuales corresponden al estudio del cumplimiento de las funciones en la Oficina de Gestión de servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto 2021. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)
--------------	----------	-------------	-----------	---------------

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
N°	Planeación	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	¿Cómo considera la elaboración y ejecución del plan operativo institucional?					
2.	¿Cómo considera la elaboración de directivas internas que permitan aplicar adecuadamente la normatividad vigente con la finalidad de optimizar los procesos administrativos?					
3.	¿Cómo considera la toma de decisiones de los responsables de la Institución?					
4.	¿Cómo considera la administración estratégica que se emplea en la Institución?					
N°	Organización	1	2	3	4	5
5	¿Cómo considera la gestión y organización de los suministros (bienes y servicios) en cantidad, calidad y oportunidad?					
6	¿Cómo califica el proceso de selección de recursos humanos?					
7	¿Cómo considera la estructura jerárquica de la Institución?					
8	¿Cómo considera el diseño organizacional?					
N°	Dirección	1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera el sistema de motivación que emplea la Institución?					
10	¿Cómo considera el liderazgo de los altos mandos?					
11	¿Cómo considera los valores y principios que se imparte la Institución?					
12	¿Cómo considera la relación de los directivos, jefe de área con los trabajadores de bajo rango?					
N°	Control	1	2	3	4	5
13	¿Cómo considera la supervisión y evaluación del cumplimiento de la normativa, sobre gestión de los sistemas administrativos (abastecimiento y presupuesto)?					
14	¿Cómo considera el control de distribución de bienes?					
15	¿Cómo considera el monitoreo y evaluación de las buenas prácticas de almacenamiento y el cumplimiento de los protocolos de vigilancia?					
16	¿Cómo considera la evaluación del desempeño en la Institución?					

***Gracias por su participación.***

## Cuestionario – Satisfacción Laboral

Buen día, presento esta lista de enunciados para ser respondido según la escala valorativa, los cuales corresponden al estudio del nivel de Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Oficina de Gestión de servicios de Salud Bajo Mayo Tarapoto 2021. La información brindada en esta encuesta es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
----------------------	------------------	-----------------	----------------	--------------------

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
N°	Satisfacción con las relaciones humanas	Escala				
		1	2	3	4	5
1.	¿Cómo te sientes con el cumplimiento de las normas, lineamientos, procedimientos, metodologías y estándar que se rigen dentro de la Institución?					
2.	¿Cómo te sientes con las relaciones interpersonales que se imparten en la Institución?					
3.	¿Cómo te sientes cuando la institución imparte igualdad y justicia?					
4.	¿Cómo te sientes con la distribución de roles y funciones?					
5	¿Cómo te sientes en la Institución referente a la empatía y buen trato?					
N°	Satisfacción con la promoción y remuneraciones	1	2	3	4	5
6	¿Cómo te sientes con la operatividad de los recursos de sistemas informáticos que se encuentra en la Institución?					
7	¿Cómo te sientes con el abastecimiento de los suministros o recursos sean bienes o servicios, en cantidad, calidad y oportunidad?					
8	¿Cómo te sientes con el sistema de sueldo o salario?					
9	¿Cómo te sientes en la Institución referente a la comodidad y adaptación en el trabajo?					
10	¿Cómo te sientes con el sistema de reconocimientos por desempeño y esfuerzo de los empleados?					
N°	Satisfacción con el control y supervisión	1	2	3	4	5
11	¿Cómo te sientes con el control, supervisión de las adquisiciones y recepción de los bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la Institución?					
12	¿Cómo te sientes con la evaluación técnica de cada información de requerimiento que solicita el área?					
13	¿Cómo te sientes con la custodia y registro de información de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, entre otros?					
14	¿Cómo te sientes con la fiscalización de cada actividad que se desarrolla dentro de la Institución?					
15	¿Cómo te sientes con el control, supervisión y fiscalización de los bienes y servicios que requiere la Institución?					

*Gracias por su participación.*



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RAMIREZ GARCIA, GUSTAVO  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Pregrado  
 Especialidad : Doctor en Administración de la Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Chumbe, Elia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Satisfacción Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Satisfacción Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia metodológica entre los indicadores y los ítems, por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4. BUENA**

Tarapoto 20 de Mayo del 2021.

  
 Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
 DNI: 81109883

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **BAUTISTA FASABI, JHON**  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Pregrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Chumbe, Elia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	I				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gestión Administrativa, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión Administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicación del Instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.5 Buena**

Tarapoto 20 de Mayo de 2021

  
 M.R.B.C. Jhon Bautista Fasabi  
 Universidad César Vallejo - Escuela de Pregrado  
 Tarma, Perú - 2021

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : BAUTISTA FASABI, JHON  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Pregrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Chumbe, Elia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	I				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Satisfacción Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Satisfacción Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceder con la aplicación del Instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 Buena.

Tarapoto 20 de Mayo de 2021

  
 M.R. & E.F.C. Jhon Bautista Fasabi  
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - ESCUELA DE PREGRADO  
 P.A.T. 18 - 027

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : AYALA BUSTAMANTE, JOSE ALEXANDER  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Pregrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s) : Rojas Chumbe, Elia

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Gestión Administrativa, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Gestión Administrativa, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto 20 de Mayo de 2021

  
 Mg. José Alexander Bustamante  
 Mat. 04/3304  
 DNI: 42809268

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : **AYALA BUSTAMANTE, JOSE ALEXANDER**  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Pregrado  
 Especialidad : Maestro en Gestión pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: **Satisfacción Laboral**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Rojas Chumbe, Elia**

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, Satisfacción Laboral, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción Laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, Satisfacción Laboral, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción Laboral					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción Laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>45</b>	

III. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica, por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto 20 de Mayo de 2021

  
 Mg. Jose Alexander Ayala Bustamante  
 Cel. 04-3334  
 DNI: 42809268

## Autorización para ejecutar el trabajo de investigación



OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO

DIRECCIÓN GENERAL

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

EXP. N° 023 - 2021 450523

Tarapoto;

10 JUN 2021

CARTA N° 150 -2021-DIRESA-OGESS-BM/DG

Srta. Elia Rojas Chumbe

Ciudad -

Asunto : Autorización para estudio de trabajo de Investigación.

Referencia : CARTA INV.-2021



Grato es dirigirme a Usted; para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que esta Dirección de la Unidad Ejecutora 400- Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo; le concede la autorización para fines académicos para realizar el trabajo de investigación sobre "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021" ; que le permitirá el desarrollo de la Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo.

Sin otro particular me suscribo de Usted;

Atentamente;

  
DIRESA SAN MARTÍN  
OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD BAJO MAYO  
Med. C.I. Sergio Francisco Moreno Arévalo  
DIRECTOR

JCI Urpe  
Cc:

## Base de Datos

### BASE DE DATOS VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

	Planeación				Organizar				Dirección				Control				Clasificación	Denominación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16		
<i>Sujeto 1</i>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	4	1	2	4	2	9	Bajo
<i>Sujeto 2</i>	2	3	2	1	1	4	4	2	1	4	2	2	1	1	4	4	10	Medio
<i>Sujeto 3</i>	1	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	19	Alto
<i>Sujeto 4</i>	1	2	4	2	1	1	3	2	4	1	1	2	1	1	1	3	6	Bajo
<i>Sujeto 5</i>	1	1	1	1	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	20	Alto
<i>Sujeto 6</i>	1	4	1	1	2	3	2	1	1	3	2	4	1	2	4	1	8	Bajo
<i>Sujeto 7</i>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	4	1	2	4	2	9	Bajo
<i>Sujeto 8</i>	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	8	Bajo
<i>Sujeto 9</i>	4	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	14	Medio
<i>Sujeto 10</i>	1	4	1	1	2	3	2	1	1	3	2	4	1	2	4	2	9	Bajo
<i>Sujeto 11</i>	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2	3	4	11	Medio
<i>Sujeto 12</i>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	4	1	2	4	3	10	Medio
<i>Sujeto 13</i>	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2	3	3	10	Medio
<i>Sujeto 14</i>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	3	2	4	1	2	4	2	9	Bajo
<i>Sujeto 15</i>	2	3	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	9	Bajo
<i>Sujeto 16</i>	1	4	1	1	2	2	2	1	1	5	2	4	1	2	3	2	8	Bajo
<i>Sujeto 17</i>	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	5	4	15	Alto
<i>Sujeto 18</i>	2	5	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	5	3	2	5	15	Alto
<i>Sujeto 19</i>	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	8	Bajo
<i>Sujeto 20</i>	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	8	Bajo
<i>Sujeto 21</i>	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	11	Medio
<i>Sujeto 22</i>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	3	2	4	1	2	2	1	6	Bajo
<i>Sujeto 23</i>	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	12	Medio
<i>Sujeto 24</i>	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	8	Bajo
<i>Sujeto 25</i>	1	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	10	Medio

<b>Sujeto 26</b>	2	1	3	4	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	10	Medio
<b>Sujeto 27</b>	1	3	1	1	2	3	2	1	1	3	2	4	1	2	3	2	8	Bajo
<b>Sujeto 28</b>	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	8	Bajo
<b>Sujeto 29</b>	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	1	2	2	3	4	11	Medio
<b>Sujeto 30</b>	1	4	1	1	2	4	2	1	1	4	2	4	1	2	4	2	9	Bajo
<b>Sujeto 31</b>	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	15	Alto
<b>Sujeto 32</b>	1	3	4	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	5	Bajo
<b>Sujeto 33</b>	2	3	2	4	3	3	5	4	3	3	4	1	4	3	3	2	12	Medio
<b>Sujeto 34</b>	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	3	15	Alto
<b>Sujeto 35</b>	1	1	3	1	1	2	4	3	1	2	1	2	1	1	2	4	8	Bajo
<b>Sujeto 36</b>	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	14	Medio
<b>Sujeto 37</b>	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	5	4	13	Medio
<b>Sujeto 38</b>	1	4	1	1	2	2	2	1	1	4	2	4	1	2	4	1	8	Bajo
<b>Sujeto 39</b>	4	2	3	5	2	5	3	4	4	2	5	4	3	4	2	4	13	Medio
<b>Sujeto 40</b>	1	3	1	1	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	9	Bajo
<b>Sujeto 41</b>	4	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	15	Alto
<b>Sujeto 42</b>	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	8	Bajo
<b>Sujeto 43</b>	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	14	Medio
<b>Sujeto 44</b>	1	4	1	1	2	3	2	1	1	4	2	4	1	2	2	3	8	Bajo
<b>Sujeto 45</b>	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	16	Alto
<b>Sujeto 46</b>	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	5	13	Medio
<b>Sujeto 47</b>	1	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	7	Bajo
<b>Sujeto 48</b>	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	3	3	15	Alto
<b>Sujeto 49</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	19	Alto
<b>Sujeto 50</b>	3	4	2	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	3	9	Bajo

## BASE DE DATOS VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

	Satisfacción con las relaciones humanas					Satisfacción con la promoción y remuneraciones					Satisfacción con el control y supervisión					Clasificación	Denominación
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
<i>Sujeto 1</i>	4	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	34	Bajo
<i>Sujeto 2</i>	4	3	2	2	2	1	4	4	2	2	4	2	2	3	1	38	Medio
<i>Sujeto 3</i>	2	3	2	3	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58	Alto
<i>Sujeto 4</i>	1	2	4	2	1	1	1	3	2	2	4	1	2	4	1	31	Bajo
<i>Sujeto 5</i>	1	3	3	3	2	1	4	4	5	4	5	4	4	3	4	50	Medio
<i>Sujeto 6</i>	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	33	Bajo
<i>Sujeto 7</i>	4	5	4	3	2	3	5	3	4	4	2	4	4	2	2	51	Medio
<i>Sujeto 8</i>	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2	2	37	Bajo
<i>Sujeto 9</i>	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	50	Medio
<i>Sujeto 10</i>	1	4	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	4	3	2	37	Bajo
<i>Sujeto 11</i>	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	33	Bajo
<i>Sujeto 12</i>	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	36	Bajo
<i>Sujeto 13</i>	4	3	2	3	2	2	3	4	2	1	2	2	1	2	2	35	Bajo
<i>Sujeto 14</i>	1	4	2	3	2	2	4	2	1	4	3	2	3	2	1	36	Bajo
<i>Sujeto 15</i>	2	3	4	4	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	39	Medio
<i>Sujeto 16</i>	4	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	4	3	2	4	39	Medio
<i>Sujeto 17</i>	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	61	Alto
<i>Sujeto 18</i>	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	55	Medio
<i>Sujeto 19</i>	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	35	Bajo
<i>Sujeto 20</i>	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	41	Medio
<i>Sujeto 21</i>	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	Bajo
<i>Sujeto 22</i>	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	51	Medio
<i>Sujeto 23</i>	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	45	Medio
<i>Sujeto 24</i>	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	2	25	Bajo
<i>Sujeto 25</i>	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	37	Bajo
<i>Sujeto 26</i>	4	2	2	3	3	2	3	4	2	1	2	2	1	3	2	36	Bajo

<b>Sujeto 27</b>	4	3	2	2	3	2	4	4	2	2	4	2	2	3	1	40	Medio
<b>Sujeto 28</b>	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	1	3	2	3	29	Bajo
<b>Sujeto 29</b>	1	2	4	3	1	1	1	3	3	2	4	1	2	4	1	33	Bajo
<b>Sujeto 30</b>	1	3	3	3	2	2	4	3	5	4	3	4	4	3	4	48	Medio
<b>Sujeto 31</b>	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	1	2	1	2	2	31	Bajo
<b>Sujeto 32</b>	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	3	4	2	2	47	Medio
<b>Sujeto 33</b>	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	39	Medio
<b>Sujeto 34</b>	1	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	32	Bajo
<b>Sujeto 35</b>	1	4	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	4	2	3	39	Medio
<b>Sujeto 36</b>	4	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	32	Bajo
<b>Sujeto 37</b>	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	35	Bajo
<b>Sujeto 38</b>	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	31	Bajo
<b>Sujeto 39</b>	1	2	2	3	2	2	3	2	1	4	3	2	3	3	1	34	Bajo
<b>Sujeto 40</b>	2	3	4	4	2	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	38	Medio
<b>Sujeto 41</b>	4	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3	2	1	32	Bajo
<b>Sujeto 42</b>	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	55	Medio
<b>Sujeto 43</b>	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	5	55	Medio
<b>Sujeto 44</b>	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	35	Bajo
<b>Sujeto 45</b>	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	39	Medio
<b>Sujeto 46</b>	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	Bajo
<b>Sujeto 47</b>	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	51	Medio
<b>Sujeto 48</b>	2	3	3	2	3	4	3	3	2	1	4	4	3	3	5	45	Medio
<b>Sujeto 49</b>	1	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	2	26	Bajo
<b>Sujeto 50</b>	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	37	Bajo