



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### **Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022**

**AUTOR:**

López Naupari, Luis Oscar ([orcid.org/0000-0003-1274-0682](https://orcid.org/0000-0003-1274-0682))

**ASESOR:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro ([orcid.org/0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la fuerza para continuar avanzando en esta pandemia que estamos atravesando, asimismo a mi esposa e hijo por el apoyo para el logro de mis objetivos y de manera muy especial a mi padre que, desde el cielo, guía mi camino.

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darme salud a mi familia y permitirme, estar concluyendo mis estudios.

Gracias a mi esposa e hijo por el apoyo anímico que me dan, siendo mi fortaleza para concretar mis objetivos.

Gracias a los excelentes maestro y doctores de la Universidad César Vallejo, por transmitir sus conocimientos durante estos ciclos de estudio, demostrando día a día el gran profesionalismo que tienen.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, Unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos...	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV.- RESULTADOS	20
V. - DISCUSIÓN	33
VI.- CONCLUSIONES	39
VII.- RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

## Índice de tablas

Tabla 1. Resultado de la validez del instrumento gestión administrativa	17
Tabla 2. Resultado de la validez del instrumento satisfacción laboral	17
Tabla 3. Estadística de fiabilidad del instrumento	18
Tabla 4. Tabla cruzada de gestión administrativa y satisfacción laboral	20
Tabla 5. Correlación entre la dimensión de planeamiento y satisfacción laboral	21
Tabla 6. Correlación entre la dimensión de organización y satisfacción laboral	23
Tabla 7. Correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral	24
Tabla 8. Correlación entre la dimensión de control y satisfacción laboral	26
Tabla 9. Valores del grado de correlación de Rho de Spearman	27
Tabla 10. Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral	28
Tabla 11. Correlación entre la dimensión de planeamiento y la variable satisfacción laboral	29
Tabla 12. Correlación entre la dimensión de organización y la variable Satisfacción laboral	30
Tabla 13. Correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral	31
Tabla 14. Correlación entre la dimensión de control y satisfacción laboral	32

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación	14
Figura 2. Tabla cruzada de gestión administrativa y satisfacción laboral	20
Figura 3. Correlación entre la dimensión de planeamiento y satisfacción laboral	22
Figura 4. Correlación entre la dimensión de organización y satisfacción laboral	23
Figura 5. Correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral	25
Figura 6. Correlación entre la dimensión de control y satisfacción laboral	26

## Resumen

El presente estudio se ha trazado por objetivo establecer la vinculación, entre las etapas de la Gestión Administrativa y satisfacción laboral, en la UE N° 1290 Hospital Chancay y SBS, para lo cual se utilizó la metodología de tipo básica, un enfoque cuantitativo, básica y de diseño no experimental, el estudio se realizó en razón a una población general de 564 trabajadores asistenciales y administrativos, la población censal fue de 64 trabajadores que se realizaron mediante la técnica de encuesta, instrumento el cuestionario validado por 4 expertos el cual fue tomado mediante formulario de Google y tuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.916 para la variable gestión administrativa y 0.688 para satisfacción laboral. De acuerdo a la hipótesis planteada se concluyó que, si relaciona significativamente la variable gestión administrativa con la satisfacción laboral del hospital Chancay, con un valor de RHO de Spearman de 0.567, y el resultado descriptivo fue que del total encuestados para cualquier nivel del 34.40 manifiesta que es mala, el 24.40 que es regular y solo el 31.30 % que es buena.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, planeamiento, organización, dirección, control y satisfacción laboral

## **Abstract**

The objective of this study was to establish the link, between the stages of Administrative Management and job satisfaction, in the EU No. 1290 Hospital Chancay and SBS, for which the basic type methodology was used, a quantitative approach, basic and of non-experimental design, the study was carried out based on a general population of 564 care and administrative workers, the census population was 64 workers who were carried out using the survey technique, a questionnaire instrument validated by 4 experts which was taken by google form and had a Cronbach alpha reliability of 0.916 for the administrative management variable and 0.688 for job satisfaction. According to the proposed hypothesis, it was concluded that the administrative management variable is significantly related to job satisfaction at the Chancay hospital, with a Spearman's RHO value of 0.567, and the descriptive result was that of the total respondents for any level of 34.40, it states that is bad, 24.40% that it is regular and only 31.30% that it is good.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, management, control and job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la población mundial viene atravesando la pandemia del SAR COV02 (COVID 19), producto de ello se está teniendo una recesión económica en todos los países, ocasionando desempleos y aumentando la insatisfacción laboral. La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que el personal de salud es el eje primordial para enfrentar esta emergencia sanitaria, en este sentido Wauters, Zambon, Arcencio y Cartagena (2022), manifiestan que debe de existir una buena calidad de vida del personal de salud, con un buen ambiente laboral.

En este contexto a nivel internacional, podemos citar a Gallup (2016) quien menciona que en el país de México el 12% de los empleados son satisfechos en su centro de labores, el 28% afirma que está insatisfecho con su labor y un 60% está desconectado. Asimismo, Quiroga (2021) refiere que la falta de planes para el desarrollo laboral, ocasiona que el personal no realice sus actividades a plenitud y desconocen sus funciones, reglamentos, deberes y responsabilidades. Por otro lado, Coque (2016), manifiesta que tiene una mala gestión administrativa en la ciudad de Ambato- Ecuador, producto de que no cuenta con una buena planificación y organización, por lo consiguiente el empleado no se encuentran satisfechos y motivados.

Del mismo modo, Zaldúa (2018), determina que solo un 41.7% de los empleados tienen una baja satisfacción (intrínseca) y el 36.7% tiene una satisfacción extrínseca, concluyendo que una buena satisfacción laboral conlleva a una eficacia y eficiencia de la institución, por otro lado, Chávez (2017) determina que existe un nivel de una actitud muy positiva bajo (menor al 60%) de los trabajadores y/o trabajadores públicos. Asimismo, Rivera (2018) nos indica que en el entorno de prestación de salud se tiene muchos problemas como recursos humanos, infraestructura, equipamiento de los establecimientos de salud, pero es el factor más determinante el recurso humano.

A nivel Nacional, podemos encontrar muchos problemas referentes al tema de estudio, como Saravia y Grandez (2021) manifestando que existe una falta de compromiso y se debe mejorar la recompensa en los trabajadores, considera que solo el 36% del personal tiene satisfacción laboral y el 64 % precisa que es regular en este contexto. También, podemos mencionar a Sandoval (2015), quien manifiesta que el estado peruano tiene graves problemas en la administración que

se centran exclusivamente en el recurso humano (servidores públicos) y están asociados a la satisfacción laboral.

En el contexto local, tenemos a Parodi (2016), quien menciona que la institución tema de estudio, no realiza una adecuada planificación en la adquisición de bienes y servicios, conllevando a una inadecuada gestión administrativa, En este contexto también García (2015), sostiene que existe una moderada satisfacción laboral y clima laboral y que se debe de conformar equipos multidisciplinarios para mejorar las dimensiones tratadas.

El Hospital Chancay a la fecha en lo que respecta a la Gestión Administrativa, tiene diversos problemas como una deficiente planeación, conllevando a una incorrecta articulación del presupuesto, una improvisada organización, careciendo de guías, directivas y planes, asimismo no cuenta con una adecuada infraestructura con los parámetros establecidos para el desempeño de las funciones, tampoco se tiene los equipos médicos e informáticos para el cumplimiento de las funciones, esta acción provoca en algunos casos una sobrecarga laboral, Todo ello repercute en una mala satisfacción de los trabajadores del Hospital objeto del estudio, ocasionando problemas como: salarios injustos, un mal clima laboral, entre los compañeros, falta de solidaridad, entre otros.

En este contexto de acuerdo a los formulado, se planteó como el problema general, ¿Cómo se relaciona la etapa de Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022? Además, se puntualizó los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cómo se relaciona la etapa de planeación con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022? (b) ¿Cómo se relaciona la etapa de organización con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022? (c) ¿Cómo se relaciona la etapa de dirección con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022? (d) ¿Cómo se relaciona la etapa de control con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022?

Para el presente trabajo se consideró tres justificaciones, siendo la primera, la justificación teórica; con el cual nos permitió tener mayor conocimiento de las teorías, referente a las variables y poder determinar cuál es la desfavorable para

fortalecer las condiciones laborales del trabajador. Como segunda tenemos, la justificación práctica, con el que se conocerá como está el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores y nos permitirá tener una mejor organización, control y toma de decisiones estratégicas y por último, la justificación metodológica, el cual se utilizara de acuerdo a la bases teóricas, el instrumento de cuestionario Palma (1999), con el que se determinara los problemas que se tienen, para la toma de decisiones preventivas y mejorar los problemas de satisfacción laboral.

De acuerdo a lo planteado, el objetivo general fue establecer la vinculación, entre las etapas de la Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022, en este sentido los objetivos específicos fueron: (a) Establecer la vinculación que existe entre la etapa de planeación de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. (b) Establecer la vinculación que existe entre la etapa de organización de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. (c) Establecer la vinculación que existe entre la etapa de la dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. (d) Establecer la vinculación que existe entre la etapa de control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

Así mismo el presente trabajo permitió saber cuál es la correlación que tiene las variables con las dimensiones planteándose la hipótesis general, existe relación relevante entre la Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. Asimismo, se planteó las hipótesis específicas son: (a) Existe una relación entre la etapa de planeación de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022 (b) Existe una relación entre la etapa de la organización de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. (c) Existe una relación entre la etapa de la dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. (d) Existe una relación entre el control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo se recurrió a diversos antecedentes nacionales, como, Córdova y Arévalo (2018), teniendo como propósito encontrar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de nivel correlacional no experimental, esto llevo a los resultados que 91% de los encuestados menciona que fue regular y el 9% que fue buena, con un valor de rho de Spearman por 0.782%. Concluyendo, que si tiene una relación directa entre las dos variables aplicadas a la empresa objeto de estudio.

Asimismo, Flora (2021) planteo como finalidad determinar el vínculo entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral, su metodología del estudio fue descriptivo correlacional, esto llevo a los resultados que el 0.7% siente que es moderando, el 42% bajo y el 57.3% que es deficiente, con una relación de R de Spearman de 0.423%. Se determinó, que si existe una relación entre las dos variables de estudio.

Por otro lado, de acuerdo con Alva (2021) que tenía como propósito encontrar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral en la UGEL 02, la metodología del estudio fue descriptivo correlacional, esto llevó a los resultados siguientes, que el 9.1% siente que es alto y el 79.8% que es medio, con una relación de R de Spearman de 0.501%, concluyendo que se tiene una relación moderada entre las dos variables.

Del mismo modo, Arriaga (2022) indicó que su objetivo fue verificar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral en la Ugel Coronel Portillo, la metodología utilizada fue descriptiva correlacional no experimental, mostrando como resultados que el 41.25% es regular, con una relación de R de Spearman de 0.955%. Concluyendo que hay relación alta entre las variables, el cual se percibiría positivamente en la satisfacción.

Finalmente, Pamela (2022) precisó que su objetivo que tuvo fue demostrar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral de la Unidad Ejecutora N° 302 UGEL Satipo, su metodología del estudio fue descriptiva correlacional no experimental, esto llevó a los resultados con una relación de R de spearman de 0.634%, concluyendo que cuanto mejor sea la gestión, mejorar la satisfacción laboral.

Asimismo, para continuar con el estudio se complementó con antecedentes internacionales, así tenemos a Pérez (2018), cuyo propósito fue verificar la influencia entre la variable de satisfacción laboral y gestión administrativa de los GADs, la metodología del estudio fue mixto o cuali – cuantitativo estudio descriptivo, esto llevó a los resultados de Spearman de 0.037% para GADS de Patate y 0.054 para GAD municipal de Zevallos, concluyendo que se tiene una relación muy alta y significativa entre las 2 variables estudiadas.

Por otra parte, Zambrano (2018) ha determinado como objetivo estimar la toma de decisiones en la gestión administrativa de la Empresa Arsaico Cía, la metodología fue descriptiva no experimental, esto llevó a los resultados que tan solo el 17% toma las decisiones, y el 83% no son considerados, concluyendo que del personal el nivel jerárquico toma las decisiones mientras que el 83% que son los trabajadores no son considerados.

Del mismo modo, Solís y Hidalgo (2019), quienes fijaron como objetivo demostrar en que circunstancia el control administrativo tendría una influencia en la sostenibilidad monetaria, la metodología utilizada fue transeccional – correlacional, esto llevó a los resultados que ratifico no tiene efecto en la sostenibilidad monetaria, la variable de control administrativo, concluyendo que no se aplica la gestión administrativa a las empresas en un 100% y no controla el ratio de la rentabilidad del patrimonio.

Por otro lado, Lara (2016) que tuvo por objetivo ver el predominio de la gestión administrativa y la variable satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal del Canton, la metodología aplicada fue descriptiva, bibliográfica, esto llevó a los resultados la variable independiente gestión administrativa, con un porcentaje alto del personal, no tiene conocimientos de las dimensiones de esta variable y la variable dependiente satisfacción laboral un porcentaje alto no tiene motivación, concluyendo que hay una inadecuada gestión administrativa, porque no hay planificación.

Finalmente, tenemos a Rodríguez (2016), estableciendo como objetivo describir si hay un vínculo significativa entre la variable de satisfacción laboral y clima organizacional, que siente los trabajadores de los colegios adventistas que se encuentran en la Unión Colombiana del Norte, utilizando un método descriptivo, correlacional, esto llevó al resultado de que si hay una relación significativamente

buena entre las 2 variables ( $r = .708$ ), concluyendo que existe una percepción buena del clima organizacional así mismo se precisa que las 2 variables están significativamente correlacionadas.

Luego de haber mencionado los antecedentes nacionales e internacionales, para complementar mejor el análisis, se pasa a desarrollar las teorías en relación al estudio en mención. Iniciando con la primera variable gestión administrativa, Taylor (1903) con su teoría científica, pone más énfasis en las funciones del obrero, el principal objetivo es asegurar al máximo la prosperidad del empleador como del empleado, su teoría se basa en el nivel operativo, de cómo mejorar la producción en este mismo sentido. También, López (2020) nos indica que el Taylorismo propone que el trabajo tiene que ser dividido para aumentar la productividad, y ello nos conllevara a una producción en cadena, haciendo más eficiente, consiguiendo aumento de la productividad, crecimiento de beneficios, pero genera desgaste de los trabajadores

Por otro lado, para Fayol (2016), en puede decir que en la administración es la teoría clásica y pone más realce en las funciones y estructura que debe de tener las organizaciones. Asimismo, Espinoza (2009) menciona que el fayolismo es utilizado en las organizaciones actuales adaptadas a las situaciones, se dice que la administración era la actividad común en las empresas ya sea industrial, del gobierno o del ejército. Se cree que Fayol con un conocimiento general de la administración beneficiaría a todos los países.

Prosiguiendo con el marco teórico, Majad (2016) nos manifiesta que la variable de la gestión administrativa tiene gran conexión con la variable de gestión del talento humano, proporcionada por las creencias y los valores, en este sentido podemos decir que las funciones de la organización deben ser bien asumidas, también nos indica que una buena organización tiene que estar en el cambio constante para que se genere el éxito de la institución

Desde esta perspectiva en la variable de Gestión Administrativa, existen muchas formas de conceptualizarla, como el aporte de Chiavenato (2014), quien manifiesta que la política tiene que ver con la organización de la sociedad tiendo como acción un buen planteamiento de la organización, refiriéndose a un enfoque humanista, indicando que la motivación genera un compromiso con la institución. Asimismo, Amador (2003) nos indica que la Gestión Administrativa, son métodos

donde se planifica y se organiza siendo estos la estructura de órganos y cargos que tiene la compañía, así como la orientación e intervención de las actividades.

En este mismo sentido, Chiavenato (2012) nos dice que la gestión administrativa no solo significa organizar, sino que también aquí se enlaza el proceso que se inicia con una planificación, organización posteriormente la dirección y finalmente el control, en este sentido podemos concluir enunciando que la gestión administrativa viene a ser un proceso que interrelaciona a las faces mencionadas para un propósito final.

Aunado a esto, Arratia (2016), describe a la gestión administrativa como un conjunto de procesos cuyo propósito es ejecutar las metas planteadas, la gestión administrativa nos proporciona los instrumentos para tener un mejor análisis de la estructura y nos permita desde esa perspectiva una mejora continua.

En este mismo contexto, Cruz y Jiménez (2013) determinan que, en la gestión administrativa es muy importante cumplir con los procesos de planeación, seguido de organización, postreramente dirección y concluyendo el control, y es necesarios precisar que tiene que realizarse en este orden de prelación para tener una buena gestiona administrativa.

La variable objeto de estudio está compuesto con sus dimensiones, el cual se pasa a detallar para profundizar las teorías, iniciando en primer lugar con el Planeamiento, donde Chiavenato (2009) con respecto a esta dimensión se precisa que viene a ser un proceso consciente dirigido a la toma de decisiones para lograr un objetivo. Implica tener que considerar acciones realizables y escogidas, sobre una situación concreta, sobre los dos factores que son externos e internos que estén relacionados al cumplir con los objetivos que se tenga en el interior de la organización. Aunado a esto, Martínez (2018), nos indica que la planeación viene a ser es un método como un proceso que se tiene que tener en cuenta para la toma de las decisiones, el cual nos da a conocer que se debe mantener un cambio más deseable, cuando se realice la distribución de los recursos

La dimensión de planeación a su vez tiene algunos indicadores, como la toma de decisiones, Harol, Olortegui y Ponce (2020), precisan que el planeamiento es una herramienta que utiliza las instituciones con el fin de conseguir la eficiencia, otro de los indicadores es la elaboración de planes, en este mismo sentido, podemos complementar diciendo que, la Guía de Planeamiento Institucional

(CEPLAN) 2017, precisa que un planeamiento estratégico, es un proceso de implementación de los planes, objetivos y metas y complementando esta dimensión tenemos el indicador de Administración estratégica. En un estudio realizado por Lana (2008), nos indica que debe de considerarse un análisis interno y externo, para determinar las directrices de las metas y objetivos, formulando las estrategias para de acuerdo a las fortalezas y debilidades que se tenga.

Continuando con la primera variable, tenemos a la dimensión de organización, el cual Chiavenato (2010) nos señala que es una función estrictamente que le corresponde a la administración, porque se debe de ordenar las actividades para ejecutar lo planificado.

En la presente dimensión se considera los siguientes indicadores, la estructura, diseño organizacional, y según Vera (2017) nos indica que los documentos de gestión, compuestos por el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el Manual de procedimientos (MAPRO), el Manual de Organización y funciones (MOF), son necesarios y determinantes para el avance y se cumpla con los objetivos institucionales. Otro de los indicadores, tenemos la comunicación y la tecnología, donde Chiavenato (2015), indica que se debe poner más énfasis en las tecnologías para alcanzar la eficiencia, se entiende que la cibernética debe ser un instrumento que maximice los resultados. Y, en lo que respecta al indicador de recursos humanos, Chiavenato, indica que se debe de tratar a las personas en primer orden y después la estructura refiriéndose como enfoque humanista

A continuación, detallamos la dimensión de la dirección, Chiavenato (2010) nos señala que esta dimensión es la que nos orienta el accionar hacia el proceso de poder cumplir los objetivos. Para poder cumplir con esta labor, es necesario que se tenga una buena motivación, tener un líder y una buena comunicación. En este mismo sentido, Chiliquinga (2013), nos indica que la dimensión de la dirección, es influir en los recursos humanos que participan y aporten para lograr las actividades de la institución, esto significa trabajo en grupo, un buen líder, y una correcta comunicación con los trabajadores que realicen las labores.

Esta segunda dimensión está integrada por indicadores, tenemos el comportamiento organizacional, en este sentido, Perdorno (2011) remarca que la cooperación o el trabajo en equipo, se evalúa el grado en que el servidor pueda



cumplir con los objetivos, afianzándose en los objetivos colectivos. El trabajo en equipo no solo se debe de considerarse a la unión de 2 o 3 personas, sino a un grupo de personas que juntas trabajan en relación al objetivo. Continuando con los indicadores, tenemos a la motivación, donde Koontz; Weihrich; Cannice (2012) nos manifiestan que se debe de conducir a los trabajadores que conlleven al acatamiento de las metas y propósitos de la institución y que infiere el comportamiento individual, por lo tanto, en el grupo debe haber gerentes afectivos personal afectivo. Como último indicador de la presente dimensión tenemos al liderazgo, donde los autores Robbins y Coulter (2010) establecen que otra de las funciones más importantes es cuando se administra a las personas atendiendo su comportamiento, actitudes, personalidades.

En lo que concierne dimensión de control, Scanlan (2000), sostiene que se debe de verificar como se está comportando la institución, si se persiste dentro de los indicadores y parámetros previamente establecidos, caso contrario, se debe de realizar las acciones correctivas. Asimismo, con el control se debe de garantizar los compromisos asumidos y de ser necesario se realicen las correcciones necesarias de los planes. En este sentido, Ibáñez (2011) sostiene que para que exista una buena gestión es necesario conocer los procesos administrativos, por lo que gestionar el talento humano es un proceso administrativo dirigido a acrecentar y conservar el esfuerzo humano; es así que la salud, experiencias, conocimientos, habilidades y cualidades que poseen los seres humanos como integrantes de una organización que van a beneficiar en beneficio de la sociedad en general.

La dimensión de control, está conformado por los siguientes indicadores, la evaluación del desempeño real, donde Robbins y Coulter (2010), dan a conocer que el control, son proceso de monitoreo, comparación y evaluación de los indicadores de desempeño. Asimismo, en el indicador los estándares medidas de control administrativo, Robbins y Coulter (2010) indican que los avances o resultados, deben de ser evaluados y controlados, para el cual se utiliza los indicadores propuestos.

Continuando con el estudio de las teorías, se pasa a enunciar la conceptualización de la segunda variable que es satisfacción laboral, el cual está compuesta con sus dimensiones y sus indicadores. Henderson (2011), nos indica

que una satisfacción laboral se encuentra con influencia con la vida de los compañeros de trabajo, en este contexto considerando que, si alguno no se encuentra satisfecho de su trabajo, y dificultará la capacidad de poder encontrar la satisfacción en el trabajo y la falta de satisfacción complicará también a otras personas, todo ello conlleva a un círculo de la no felicidad. Por otra parte, Locke (1976) menciona que la relación laboral, la salud mental y el estrés en los trabajadores no gubernamentales y gubernamentales, por varios factores relacionados con el trabajo, si afectan el desempeño en sus centros de labores. Además, Gawel (2019) dice que así sea los factores de la higiene y motivación de Herzberg, todavía se pueden tener amplias aplicabilidades en el mundo empresarial.

En este sentido, Yildiz & Tuna (2015) nos señalan que las organizaciones que quieran desarrollar el éxito, tienen que plantear bien su misión y la visión, una buena estructura de la organización y por últimos, el más importante que es los recursos humanos, que es el que permita el cumplimiento de los objetivos, considerando que sea debe de tener una buena satisfacción laboral.

Prosiguiendo con las teorías, tenemos a Mohammad & Masoud (2013), quienes determinan que en las organizaciones que se dirige, es importante la satisfacción laboral, señala que los gerentes deben de enfatizar en una buena administración con unos trabajadores que tengan la mentalidad de servir a la población, para ello es necesario tener a los funcionarios satisfechos.

En este mismo contexto, Moreau (2019) describe que al existir casos de trabajadores con baja autoestima, pueden ampliarse a los compañeros de trabajo y afectar a otra faceta o instancia, siendo una de las posibles causas que no esté satisfecho con la compensación económica. Asimismo, Robbins y Judge (2016) manifiestan que la satisfacción laboral en el centro de labores, se entiende como un sentimiento positivo hacia el trabajo realizado, se puede complementar diciendo que la satisfacción laboral influye en el desempeño del trabajador y una insatisfacción laboral nos expresa sentimientos negativos, que pueden ser producto de malas políticas salarial, poco incentivo o condiciones desfavorables en el trabajo.

Por otra parte, López (2001) menciona que la teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Maslow, compuesta por 5 necesidades, está organizada

en una pirámide, que son las fisiológicas, seguridad, sociales, estima y reconocimiento y autorrealización, ubicando en la parte superior a la de menor prioridad y en la parte inferior las más priorizadas

De lo enunciado, se desprende varias dimensiones, entre ellas tenemos significación de la tarea, Colquitt (2007) quien nos indica que esta variable y dimensión, se puede entender de como un buen estado emocional impacta en el desarrollo y evaluación del trabajo. Se puede decir que se representa cómo el personal se siente o se identifica con su labor.

Para la presente dimensión se está considerando el indicador de cumplimiento del trabajo, Palma (2006), refirió a las funciones o atribuciones que tiene el trabajador para lograr o cumplir con el trabajo asumido, involucrándose con su trabajo. En este sentido el indicador de Desarrollo Personal, Wayne & Noe (2009), determinan que la carrera viene a ser un proceso continuo en el que el personal va establecer sus metas e identifica como alcanzarlas y la institución debe de realizar las actividades necesarias para complementarlas.

Prosiguiendo con las dimensiones, tenemos a condiciones de trabajo, Robbins (2013) en referencia a esta dimensión, nos indica que este viene a ser un aspecto preocupante para los trabajadores porque a ellos les interesa conocer el ambiente físico donde trabajan el cual les dará la seguridad y la tranquilidad, para un buen desempeño laboral.

Esta dimensión tiene sus indicadores entre ellos tenemos, el entorno físico laboral, donde Barragán, y Guerra (2009), sostienen que un ambiente óptimo para el centro de labores, se define donde los trabajadores se sienten contentos y satisfechos de sus funciones que realizan y ser felices cuando interactúan con sus compañeros de labores. Asimismo, tenemos el indicador el entorno socio laboral, el autor Robbins (2013), describe que los trabajadores deben de realizar sus funciones donde tengan seguridad, comodidad y sentirse cómodo, es decir debe los trabajadores deben de tener todas las condiciones favorables normadas para el cumplimiento de su trabajo.

La tercera dimensión considerada es reconocimiento personal y/o social, Quiroa (2021) indica que la teoría Herzberg, planteada en los factores de higiene y motivación, permitirá que los empleados obtengan una satisfacción laboral conllevando a una autorrealización y recibir los reconocimientos que estimula al

trabajador a potenciar más su rendimiento. Del mismo modo, Aguirre (2020) nos dice que las teorías científicas y clásicas decaen y toma fuerza la otra teoría de las relaciones humanas, en donde el empleado es el epicentro de la administración, centrándose en los sentimientos, y las metas de los trabajadores

Esta dimensión, también contiene sus indicadores como el Trato personal, donde Martínez, Gómez y Lara (2015) señalan que el buen trato debe ir con buenos criterios como la buena presentación del personal, su actitud y que un buen cumplimiento del trato digno, es considerada excelente cuando se sobrepasa el 90% de aprobación. El otro indicador considerado es variedad de tareas, donde Amoros (2022), nos manifiesta que es cuando el puesto necesita una variedad de actividades distintas con el fin de que el trabajador ponga en práctica las habilidades que tengan, según la necesidad.

Continuando con la variable Satisfacción Laboral, tenemos la dimensión de beneficios económicos, según Amorós (2007) menciona que de acuerdo a la relación que se tiene, a la igualdad de las recompensas, y cuando un trabajador no es recompensado en el factor económico o ascensos repercutirá en sus labores.

Esta dimensión tiene como indicador, la compensación económica, el autor García (2016) manifiesta, que romper las reglas de la compensación económica tradicional no resulta tan fácil, esto debería de desarrollar una estrategia de remuneración en razón al crecimiento del talento, esta acción debería de realizar las instituciones para compensar al personal con talento y motivar para la retención de la calidad de recurso humanos que se tiene.

### **III METODOLOGÍA**

A propósito de la metodología, precisamos que, para dar más relevancia al estudio, es fundamental y primordial precisar el tipo y diseño de la investigación, en este sentido, según Hernández Fernández y Baptista (2020), refieren que se entiende por metodología a un proceso de investigación que concluirá beneficiando a la estructura, buscando soluciones a los problemas planteados desarrollando nuevos conocimientos.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En el trabajo que se investigó surgen del problema encontrado en la institución objeto de estudio, para el cual fue de tipo básico, porque nos permitió definir con claridad la realidad del problema y aplicar el plan de acción Andia (2017).

Asimismo, el enfoque utilizado fue cuantitativo, porque se identificó el problema, posteriormente se procede a buscar información referente a las teorías en relación al tema, construyendo el marco teórico, luego expresándolo en hipótesis de investigación, el cual fueron definidos conceptualmente y operacionalmente Baptista (2010).

En relación al diseño del trabajo, el utilizado fue no experimental y de corte transversal, esto porque no se llegaron a manipularon las variables y en este mismo contexto complementamos manifestando que el nivel fue correlacional, porque el propósito del estudio fue conocer si existió una relación entre las variables de gestión administrativa y satisfacción laboral Hernández y Mendoza, (2018).

En este sentido para poder concretar el estudio, se plantea en siguiente esquema:

M = Muestra

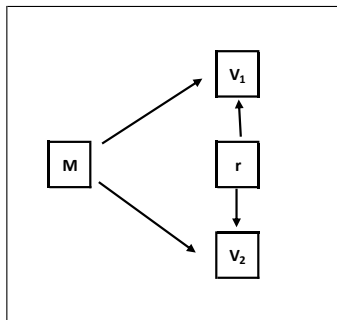
V<sub>1</sub> = Variable de Gestión Administrativa

V<sub>2</sub> = Variable de Satisfacción laboral

r = Relación de las variables

## Figura 1

### Diseño de la investigación



Nota: Elaboración propia

### 3.2. Variables y operacionalización

Continuando con el estudio, se utilizó 2 variables que fueron gestión administrativa y satisfacción laboral y teniendo conocimiento de que las variables objeto de estudio, puede ser una característica, cualidad, magnitud o cantidad, siendo materia de ser analizado, medido o de control en una investigación. (Arias, 2006). En este mismo contexto, Carrasco (2009), nos dice que podemos mencionar que la operacionalización en el proceso en el que se descompone o desagrega las variables desde los más general hasta lo más específico.

#### Variable 1: Gestión Administrativa

##### Definición conceptual

En la variable gestión administrativa se articuló las cuatro dimensiones que son los elementos principales como la el control, dirección, organización y planificación estas tareas nos propondrán acciones a realizar en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo de gran importancia en todas las organizaciones. (Chiavenato, 2012).

##### Definición operacional

En cuanto a la variable de la Gestión administrativa, está integrada por 4 dimensiones que son planificación, organización, dirección y control, de esto se desprende 13 indicadores luego 25 preguntas, se llegó a emplear el instrumento de cuestionario para reunir la información requerida, posteriormente se realizó el procesamiento de los resultados de dicha investigación, para lo cual se utilizó la

escala de Likert en cada una de las preguntas con el cual se tuvo los rangos que nos servirán para realizar un buen análisis de las variables.

## **Variable 2: Satisfacción laboral**

### **Definición conceptual**

El autor, Palma (2006) nos manifiesta que un estado emocional muy positivo se refleja en una atención afectiva a las labores, da entender que las personas que tenga una buena relación, realizaran mejor su trabajo en los distintos aspectos, concluirá que le gusta su trabajo. Asimismo, Herzberg (1959) considera que la satisfacción real del trabajador con sus labores viene del hecho de repotenciar el centro de labores, para que se pueda desarrollar una buena responsabilidad, y así experimentar a la vez un aumento de capacidad mental.

### **Definición operacional**

En cuanto a la variable Satisfacción laboral: se utilizó con 4 dimensiones que a su vez se desagregaron en 07 indicadores, con sus 25 preguntas, utilizando la escala ordinal, esta se realizó empleando la encuesta como técnica y como instrumento se utilizó el cuestionario.

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

Para el presente trabajo que se investigó se consideró una población de 546 trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay y SBS, de los distintos regímenes laborales, como el personal nombrado D.L. N° 276 y del personal por Contrato Administrativo de Servicio – C.A.S. D.L. 1057. Según, Bernal (2010) nos da a conocer que la población es como un grupo objetivo que tiene sus propias características que pueden ser muy similares, Asimismo, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) nos indican que una muestra probabilística, viene a ser un subconjunto de la gente que tiene una probabilidad de que sea elegido para ser objeto del estudio.

Por otro lado, la muestra que se obtuvo de acuerdo a las posibilidades del costo en la toma del instrumento del cuestionario y la probabilidad de error, permitido son al 95 % (0,95).  $N =$  Población (564 personas), obteniendo una muestra de  $n = 64$ .

En este mismo sentido, el muestreo que se utilizó para el presente trabajo fue de probabilístico y aleatorio simple, Otzen y Manterola (2017) indican que todos los trabajadores componen la población, y en este sentido tienen la misma oportunidad de ser considerados como parte de la muestra.

N = Muestra (546 trabajadores)

Z = Margen de confiabilidad del 95% = 1.96

E = Margen de error 5% = 0.05

P = Probabilidad de éxito 0.95

q = Probabilidad de error 0.05

e = error muestral 0.06

n = 46

**Criterios de inclusión:** Están considerado, todos los trabajadores asistenciales como enfermeras, obstétricas, técnicas de enfermería, odontólogos, nutricionistas, tecnólogos médicos y trabajadores administrativos como técnicos administrativos, y profesionales administrativos del Hospital Chancay.

**Criterios de exclusión:** No se encuentran considerado los internos de medicina, internos de enfermería, practicantes de la administración, personal que se encuentra destacado en otra institución y los directivos de la institución.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En el trabajo la técnica utilizada, fue la encuesta con el que se recogió los problemas Falcón y Herrera (2005) nos da a entender como la técnica viene a ser la forma particular o el procedimiento que se realiza para obtener los datos. La realización de esta técnica nos conlleva a la obtención de la información, con el que se nos permitió a través el instrumento la recolección de datos.

Para la indagación se utilizó el cuestionario como Instrumento, y se tomó a 64 trabajadores de la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay y SBS. En este contexto el instrumento del cuestionario viene a ser un recurso que usualmente se utiliza para poder registrar toda la información entorno a las 02 variables que se



tiene Hernández (2010).

En lo concerniente a la validez del presente instrumento, se refiere a una adecuada cuantificación para el cual se propuso medir y este tiene que ver con el instrumento del cuestionario. Anastasi y Urbina (1988), es este sentido el instrumento de las 2 variables que se utilizaron en este estudio, fueron validados por 4 juicios de expertos.

**Tabla 1**

*Resultado de la validez del instrumento gestión administrativa*

Expertos	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
M(a) Guerrero Medina, Luisa Victoria	Maestra	Hay suficiencia	Aplicable
M(o) Martínez Antón, Enzo José	Maestro	Hay suficiencia	Aplicable
M(a) López Huamán, Jahna Odalis	Maestra	Hay suficiencia	Aplicable
M(o) Medrano Valverde, German	Maestro	Hay suficiencia	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

En lo que concierne a la variable de gestión administrativa se remitió de acuerdo a los documentos para validar los instrumentos a través de juicio de expertos, la definición de las variables, sus dimensiones, así como la matriz de operacionalización de la variable y el contenido del instrumento, concluyendo por los 4 expertos que hay suficiencia y viabilizando la aplicación.

**Tabla 2**

*Resultado de la validez del instrumento Satisfacción laboral*

Expertos	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
M(a) Guerrero Medina, Luisa Victoria	Maestra	Hay suficiencia	Aplicable
M(o) Martínez Antón, Enzo José	Maestro	Hay suficiencia	Aplicable
M(a) López Huamán, Jahna Odalis	Maestra	Hay suficiencia	Aplicable
M(o) Medrano Valverde, German	Maestro	Hay suficiencia	Aplicable

*Nota.* Elaboración propia

En este mismo sentido de acuerdo a la variable satisfacción laboral, se remitió de acuerdo a los documentos para validar los instrumentos a través de juicio de

expertos, la definición de las variables, dimensiones, matriz de operacionalización de las variables y el contenido del instrumento, concluyendo por los 4 expertos que hay suficiencia y viabilizando la aplicación.

Asimismo, la confiabilidad del instrumento con Alfa de Cron Bach, nos arrojó un resultado de 0.92% para la Gestión Administrativa, y 0.69 % para la segunda variable de Satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede deducir que el instrumento tiene un buen porcentaje de confiabilidad, en este sentido, Quero (2010) **identifica** que la confiabilidad de cron Bach, puede tener varias expresiones o formas cuando es medida o estimada, pero siempre el común denominador es esencialmente el coeficiente de correlación, donde se expresa el grado de que los ítems miden la misma variable.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
Gestión administrativa	.916	25
Satisfacción laboral	.688	25

*Nota.* Elaboración propia

De conformidad con la tabla en mención se puede observar que el nivel de confiabilidad de los instrumentos supera los límites, el cual se realizó con el software de IBM SPSS Statistics v 25.0

### **3.5. Procedimientos**

En lo concerniente al procedimiento para esta investigación, este se inició con el planteamiento del problema general, siguiendo con la conceptualización de los objetivos, el cual nos llevó a tener las posibles hipótesis, luego se buscaron las referencias y teorías del problema en estudio, a continuación se determinó la población a estudiar, el cual se realizó con la toma de muestras a los trabajadores con la debida autorización de la institución y la correspondiente validación del instrumento por expertos en la mención, para luego ser procesada por el software

estadístico SPSS, y que finalmente se extraiga los resultados y nos permita emitir las conclusiones que sean necesarios para una mejora continua.

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

El trabajo en estudio se inició con el análisis de la información de las referencias y teorías de las variables objeto de estudio, mediante artículos, tesis, libros y documentos digitales con el fin de tener sustento teórico del problema que objeto de estudio y que luego los datos sean recogidos, mediante el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a 64 trabajadores de la institución objeto de estudio, con el que se realizó el análisis correspondiente mediante el software de IBM SPSS Statistcs v 25.0, para obtener los resultados descriptivos e inferenciales. En este mismo sentido, la metodología que se empleó respecto al análisis fueron las tablas descriptivas e inferenciales. Asimismo, se utilizó el Rho Spearman para definir en nivel de las correlaciones debido al carácter ordinal.

### **3.7. Aspectos éticos.**

La investigación se realizó de acuerdo a las directrices éticas emanadas por la Universidad, asimismo se enmarca en lo establecido en las normas del estilo APA de la séptima edición, el resultado del instrumento tomado, se realiza considerando la objetividad porque se buscó los objetivos claros y preciso, que tenga un confidencialidad, guardando la información proporcionada asegurando la identidad de las personas, Asimismo, se consideró las fuentes de los datos permitidos como artículos libro o revistas, En este mismo sentido, se utilizó el Turnitin para evaluar la autenticidad del trabajo en estudio.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Análisis descriptivo del Objetivo general:** vinculación, entre las etapas de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 4**

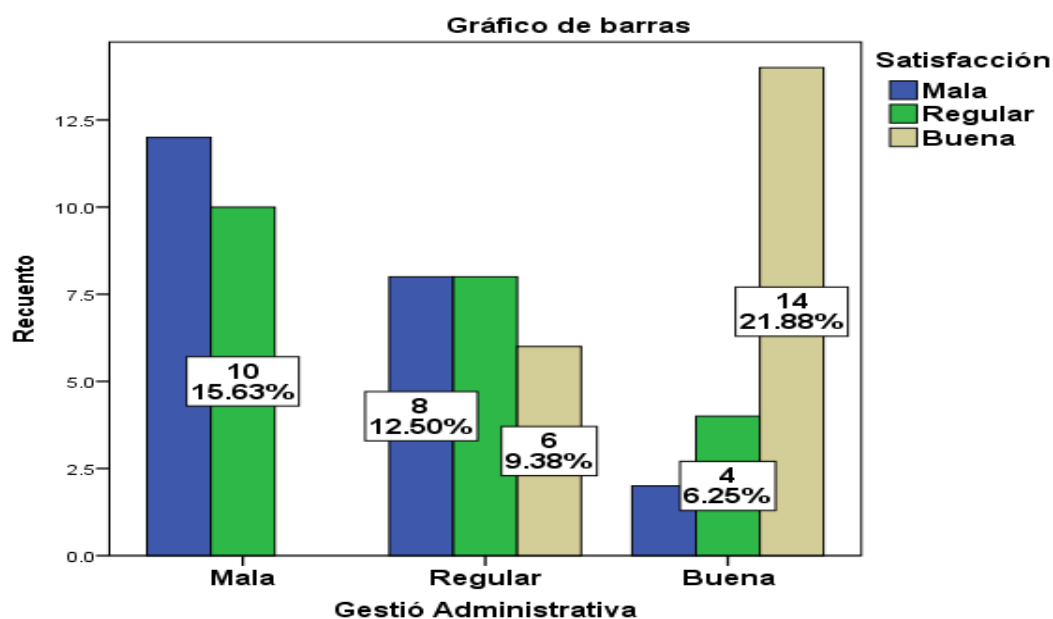
*Tabla cruzada de gestión administrativa y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Gestión Administrativa	Mala	Recuento	12	10	0	22
		% del total	18.8%	15.6%	0.0%	34.4%
	Regular	Recuento	8	8	6	22
		% del total	12.5%	12.5%	9.4%	34.4%
	Buena	Recuento	2	4	14	20
		% del total	3.1%	6.3%	21.9%	31.3%
Total	Recuento	22	22	20	64	
	% del total	34.4%	34.4%	31.3%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Tabla cruzada de gestión administrativa y satisfacción laboral*



*Nota.* La figura nos muestra las cifras del objetivo general de la encuesta realizada a los trabajadores. Fuente: UE N° 1290 Hospital Chancay y SBS

De acuerdo a los datos arrojados, en razón al estudio de las variables de gestiona administrativa y satisfacción laboral, se demuestra que el 34.40% de los encuestados es mala, de los cuales el 18.80 % son mala, el 15.60 % es regular y el 0.00 % manifiesta que es buena.

Asimismo, del 100 % de los encuestados podemos destacar que el nivel del 34.40 manifiesta que es mala, el 24.40 que es regular y solo el 31.30 % que es buena.

**Análisis descriptivo del primer objetivo específico:** vinculación que existe entre la etapa de planeación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 5**

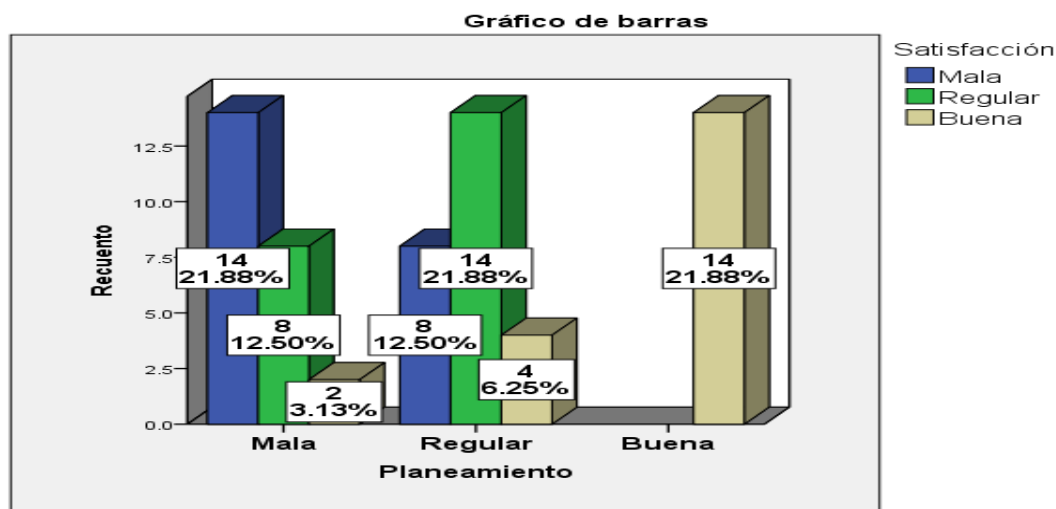
*Correlación entre la dimensión de planeamiento y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral			Total
			Mala	Regular	Buena	
Planeamiento	Mala	Recuento	14	8	2	24
		% del total	21.9%	12.5%	3.1%	37.5%
	Regular	Recuento	8	14	4	26
		% del total	12.5%	21.9%	6.3%	40.6%
	Buena	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0.0%	0.0%	21.9%	21.9%
Total	Recuento	22	22	20	64	
	% del total	34.4%	34.4%	31.3%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Correlación entre la dimensión de planeamiento y satisfacción laboral*



*Nota.* La figura nos muestra las cifras del objetivo específico de la encuesta realizada a los trabajadores. Fuente: UE N° 1290 Hospital Chancay y SBS.

De acuerdo a los datos arrojados, en razón a primera dimensión que es planeamiento y la variable satisfacción laboral se demuestra que en la tabla N° 5 y figura N° 3 que del total que es el 100% de los trabajadores encuestados, el 37.50% afirmaron el planeamiento es mala, de ello el 21.90 % aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 12.50 % es regular y el 3.1 % que es buena. El 40.60% afirmaron el planeamiento es regular, de ello el 12.50 % aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 21.90 % es regular y el 6.3% que es buena asimismo del 100 % el 21.90% aseguraron que el planeamiento es buena, de ello solo 21.90% aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala.

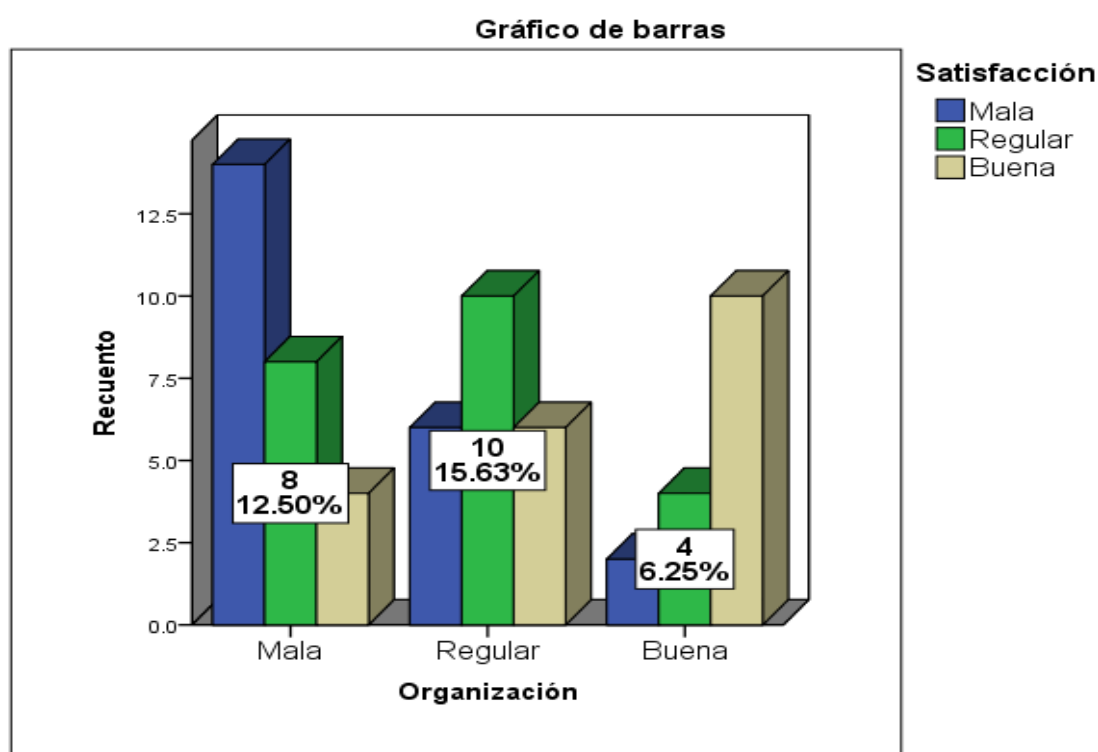
**Análisis descriptivo del segundo objetivo específico:** vinculación que existe entre la etapa de organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 6***Correlación entre la dimensión de organización y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Recuento	14	8	4	26
	% del total	21.9%	12.5%	6.3%	40.6%
Organización Regular	Recuento	6	10	6	22
	% del total	9.4%	15.6%	9.4%	34.4%
Buena	Recuento	2	4	10	16
	% del total	3.1%	6.3%	15.6%	25.0%
Total	Recuento	22	22	20	64
	% del total	34.4%	34.4%	31.3%	100.0%

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente:

Elaboración propia

**Figura 4***Correlación entre la dimensión de organización y satisfacción laboral**Nota.* La figura se muestra las cifras del segundo objetivo específico de la encuesta realizada al personal. Fuente: UE N° 1290 Hospital Chancay y SBS

De acuerdo a los datos arrojados, en razón al estudio de la dimensión de organización y la variable satisfacción laboral se demuestra que en la tabla N° 6 y figura N° 4 que del 100% de los trabajadores encuestados, el 40.6% afirmaron la organización es mala, de ello el 21.90 % aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 12.50 % es regular y el 6.3 % que es buena. El 34.4% aseguraron la Organización es regular, de ello el 9.4 % aseguraron n que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 15.6 % es regular y el 9.4% que es buena asimismo del 100 % el 25.00% aseguraron la organización es buena, de ello solo 3.1% aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 6.3 que es regular y el 31.3% que es buena.

**Análisis descriptivo del tercer objetivo específico:** vinculación que existe entre la etapa de dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral*

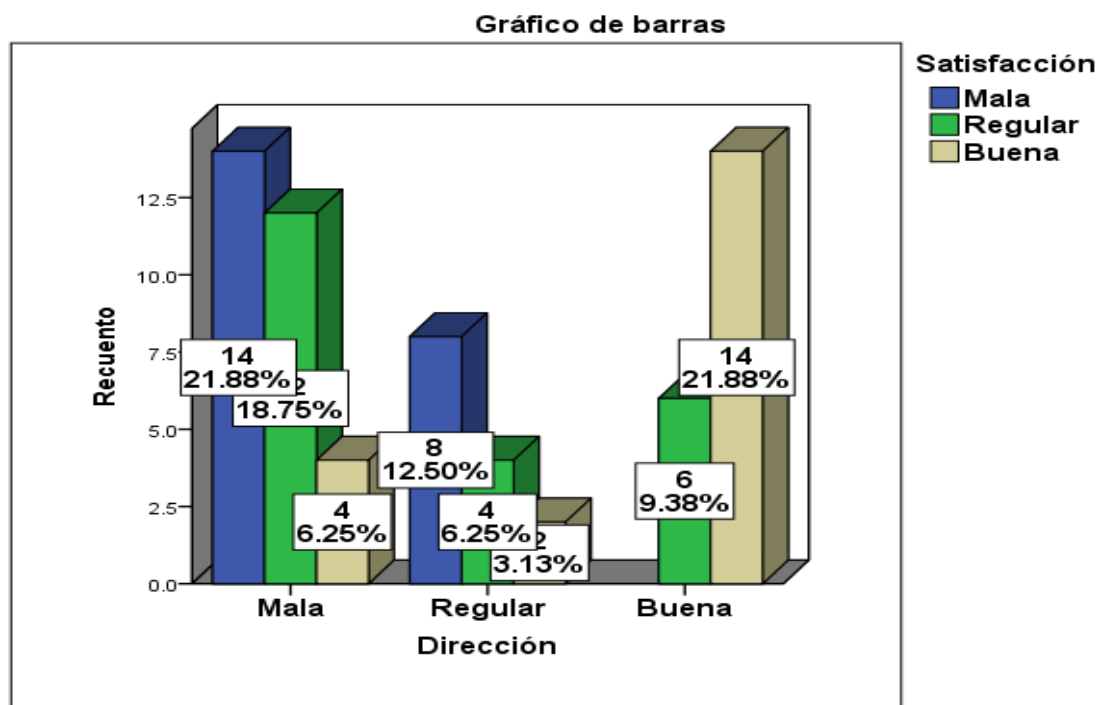
			Satisfacción laboral			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dirección	Mala	Recuento	14	12	4	30
		% del total	21.9%	18.8%	6.3%	46.9%
	Regular	Recuento	8	4	2	14
		% del total	12.5%	6.3%	3.1%	21.9%
	Buena	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0.0%	9.4%	21.9%	31.3%
Total	Recuento	22	22	20	64	
	% del total	34.4%	34.4%	31.3%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 5**

*Correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral*



*Nota.* La figura se muestra las cifras del tercer objetivo específico de la encuesta realizada a los trabajadores. Fuente: UE N° 1290 Hospital Chancay y SBS

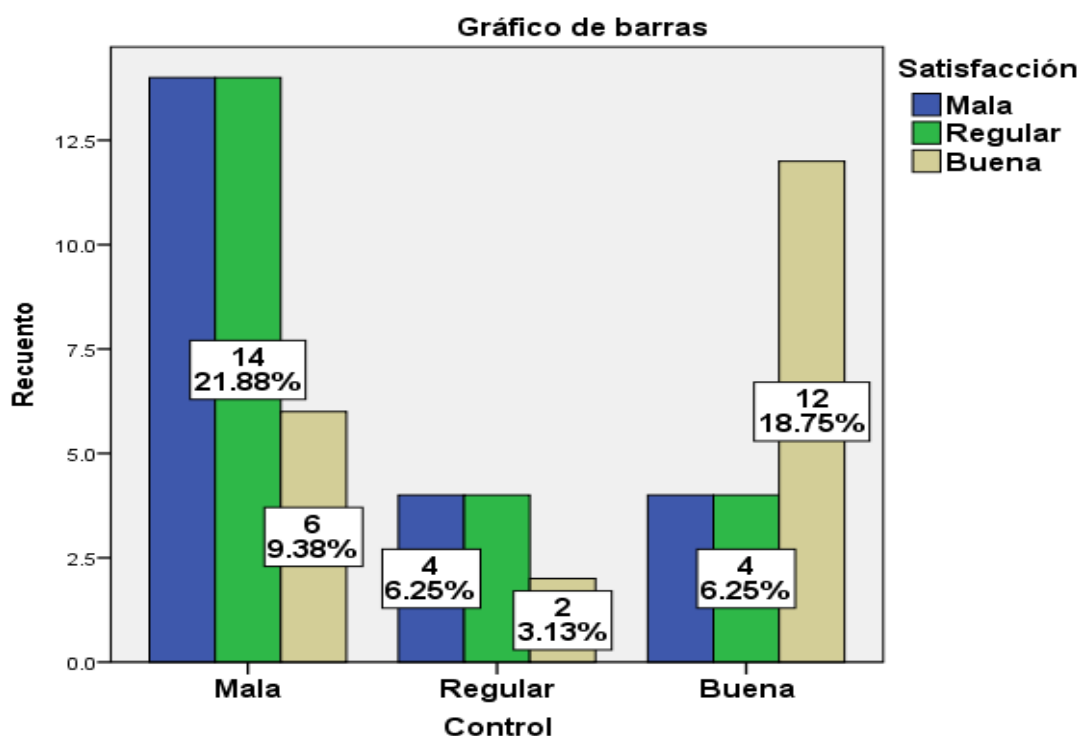
De acuerdo a los datos arrojados, en razón al estudio de la dimensión de organización y la variable satisfacción laboral se demuestra que en la tabla N° 7 y figura N° 5 que en la tabla N° 05 y figura N° 05 que del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.9% afirmaron la Dirección es mala, de ello el 21.90 % afirmaron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 18.8% es regular y el 6.3 % que es buena. El 21.90% afirmaron la Dirección es regular, de ello el 12.50 % aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 6.30% es regular y el 3.10% que es buena asimismo del 100 % el 31.30% afirmaron que la dirección es buena, de ello solo 9.40% aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es regular y el 24.90 % es Buena.

**Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico:** vinculación que existe entre la etapa de control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 8***Correlación entre la dimensión de control y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Control	Mala	Recuento	14	14	6	34
		% del total	21.9%	21.9%	9.4%	53.1%
	Regular	Recuento	4	4	2	10
		% del total	6.3%	6.3%	3.1%	15.6%
	Buena	Recuento	4	4	12	20
		% del total	6.3%	6.3%	18.8%	31.3%
Total	Recuento	22	22	20	64	
	% del total	34.4%	34.4%	31.3%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

**Figura Nº 6***Correlación entre la dimensión de control y satisfacción laboral*

*Nota.* La figura se muestra las cifras del cuarto objetivo específico de la encuesta realizada a los trabajadores. Fuente: UE Nº 1290 Hospital Chancay y SBS

De acuerdo a los datos arrojados, en razón al estudio de la dimensión de control y la variable satisfacción laboral se demuestra que en la tabla 8 y figura 6 que del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.1% afirmaron que el control es malo, de ello el 21.90 % aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 21.90% es regular y el 9.4% que es buena. El 15.60% afirmaron que el control es regular, de ello el 6.30% aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 6.30% es regular y el 3.10% que es buena, asimismo del 100 % el 31.30% afirmaron que le control es buena, de ello solo 6.30% aseguraron que la satisfacción laboral de los trabajadores es mala, el 6.30 % es regular y el 18.80 % que es buena.

### **Análisis Inferencial**

En relación a la hipótesis formulada, para hallar los valores se usó la tabla de valoración de Rho de Spearman con los siguientes valores.

**Tabla 9**

*Valores del grado de correlación de Rho de Spearman*

Rango	Significación
- 0,90	= Existe una correlación negativa muy fuerte
- 0,75	= Se tiene una correlación negativa considerable
- 0,50	= Se obtiene una correlación negativa media.
- 0,25	= Se muestra una correlación negativa débil.
- 0,10	= Se observa que hay una correlación negativa muy débil.
0,00	= Se visualiza una correlación alguna entre las variables.
+ 0,10	= Se muestra una correlación positiva muy débil.
+ 0,25	= Se tiene una correlación positiva débil.
+ 0,50	= Existe una correlación positiva media.
+ 0,75	= Se obtiene una correlación positiva considerable.
+ 0,90	= Se visualiza una correlación positiva muy fuerte.
+1,00	= Se muestra una correlación positiva perfecta (Correlación positiva muy fuerte)

Nota. Hernández (2018). Fuente: Elaboración propia

### Prueba de hipótesis general:

H0: No existe relación relevante entre la Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

H1: Existe relación relevante entre la Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022

**Tabla 10**

*Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral*

			Gestión Administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.567**
		Sig. (bilateral)	.	.000
	Satisfacción laboral	N	64	64
		Coeficiente de correlación	.567**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	64	64

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

En razón al objetivo general y según la tabla N° 10 se puede visualizar de acuerdo al valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue de 0.567, indicando que si hay una correlación positiva media entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como p-valor = 0 la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y por lo consiguiente se acepta la otra hipótesis, es decir que el personal del hospital siente que la Gestión administrativa si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

### Prueba de la primera hipótesis específica.

H0: No existe una relación entre la etapa de planeación de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

Existe una relación entre la etapa de planeación de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la dimensión de planeamiento y la variable satisfacción laboral.*

		Planeamiento	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeamiento		
		Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	64
	Satisfacción laboral		
		Coeficiente de correlación	.636**
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	64	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

En razón al primer objetivo específico y según la tabla N° 11 se puede visualizar de acuerdo al valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.636, indicando que si hay una correlación positiva media entre la dimensión de planeamiento y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-value} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y por lo consiguiente se acepta la otra hipótesis, se puede decir que el personal del hospital siente que la dimensión de planeamiento si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022

#### **Prueba de la segunda hipótesis específica.**

H0: No existe una relación entre la etapa de la organización de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

H1: Existe una relación entre la etapa de la organización de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre la Dimensión de Organización y la variable Satisfacción laboral.*

		Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización		
	Coeficiente de correlación	1.000	.426**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	64	64
Satisfacción	Satisfacción		
	Coeficiente de correlación	.426**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	64	64

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

En razón al segundo objetivo específico y según la tabla N° 12 se puede visualizar de acuerdo al valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.426, indicando que existe una correlación positiva débil entre la dimensión de organización y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como p-valúe =0 la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se puede decir que el personal del hospital siente que la dimensión de organización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022

### **Prueba de la tercera hipótesis específica.**

H0: No existe una relación entre la etapa de la dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

H1: Existe una relación entre la etapa de la dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la dimensión de dirección y la variable satisfacción laboral.*

		Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.504**
	Dirección Sig. (bilateral)	.	.000
	N	64	64
	Coeficiente de correlación	.504**	1.000
	Satisfacción Sig. (bilateral)	.000	.
	N	64	64

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente: Elaboración propia

En razón al tercer objetivo específico y según la tabla N° 13 se puede visualizar de acuerdo al valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.504, indicando que existe una correlación positiva media entre la dimensión de dirección y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como p-valoré =0 la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que el personal del hospital siente que la dimensión de dirección si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

#### **Prueba de la cuarta hipótesis específica.**

H1: No existe una relación entre el control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.

H1: Existe una relación entre el control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital

Chancay, 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre la dimensión de control y la variable satisfacción laboral.*

		Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.324**
		N	.009
Satisfacción	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.324**
		N	.009

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Cuestionario tomado a los trabajadores del Hospital Chancay. Fuente:  
Elaboración propia

En razón al cuarto objetivo específico y según la tabla N° 14 se puede visualizar de acuerdo al valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.324, indicando que existe una correlación positiva débil entre la dimensión de control y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir que el personal del hospital siente que la dimensión de control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022.



## V. DISCUSIÓN

La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030, nos establece los cuidados y las atenciones de la salud a las personas, este se realiza con enfoques de principio de derecho a la salud, de esto se desprende el objetivo estratégico institucional del Hospital Chancay que es la prevención, vigilar, controlar el embate de las posibles enfermedades que dañan la salud de la población, es así, que en este mismo contexto la Organización Mundial de la Salud determina que deben existir condiciones de naturaleza física, económica, social, e incluso política que favorezcan para el cumplimiento del principio básico de la salud, en este contexto el recurso humano viene a ser el pilar para el logro de todo el sistema de salud, su progreso y avance son fundamentales para asegurar una calidad de atención. Para ello es primordial tener en cuenta el proceso administrativo para el cumplimiento de los objetivos, relacionándose claramente con la satisfacción de los empleados, de acuerdo a lo establecido, la presente investigación teniendo como propósito general definir la vinculación, entre las etapas de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022; en donde se refiere la falta de planes guías, para el desarrollo laboral, ocasionando que el personal no realice sus actividades a plenitud y desconocen sus funciones, reglamentos, deberes y responsabilidades, Al respecto Taylor (1903), con su teoría científica de la administración, pone más énfasis en las funciones del obrero, el principal objetivo es asegurar al máximo la prosperidad del empleador como del empleado, su teoría se basa en el nivel operativo, de cómo mejorar la producción en este mismo sentido, López (2020) indica que el Taylorismo propone que el trabajo tiene que ser dividido para aumentar la productividad, y ello nos conlleva a una producción en cadena, haciendo más eficiente, consiguiendo aumento de la productividad, crecimiento de beneficios, pero genera desgaste de los trabajadores. Asimismo, en la gestión administrativa, existen muchas formas de conceptualizarla, como el aporte de Chiavenato (2014), quien manifiesta que la política tiene que ver con la organización de la sociedad teniendo como acción un buen planteamiento de la organización, refiriéndose a un enfoque humanista, indicando que la motivación genera un compromiso con la institución. De acuerdo a este contexto, los resultados de fueron que del 100% de

los encuestados, el 34.4 % considera que es mala, el 34.4% que es regular y solo el 31.3% considera que es buena y de acuerdo al valor de RHO de Spearman se obtuvo 0.567, indicando que si hay una correlación positiva media entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir se puede decir que el personal del hospital siente que la Gestión administrativa si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022, Por otro lado en el estudio realizado por Córdova y Arévalo (2018), teniendo como objetivo encontrar la relación entre la variable Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral cuya metodología del estudio fue nivel correlacional no experimental, obtuvo el resultado de 91% de los encuestados menciona que fue regular y el 9% que fue buena, con un valor de rho de Spearman de 0.782%. Concluyendo, que si tiene una relación directa entre las dos variables que se estudió de la empresa objeto de estudio. De acuerdo a las teorías analizadas, se puede constatar que si existe una relación significativa mente positiva entre las variables que se estudiaron en el presente trabajo.

Es preciso mencionar que de acuerdo al Decreto Supremo N° 03-2022-PCM se amplió la emergencia sanitaria por 6 meses (180 días) culminando en agosto del año 2022, como consecuencia de la COVID-19, en razón a ello se aplicó la encuesta virtual a 64 trabajadores del Hospital Chancay y SBS, usando el formulario de Google, con el fin de determinar la relación que existe entre la variable de gestión administrativa y satisfacción laboral,

Continuando con la discusión tenemos al primer objetivo específico que es Establecer la vinculación que existe entre la etapa de planeación de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022 y según la teoría de Chiavenato (2009) con respecto a esta dimensión de planeamiento, precisa que viene a ser un proceso consciente dirigido a la toma de decisiones para lograr un objetivo. Implica tener que considerar acciones realizables y escogidas, sobre una situación concreta, sobre los dos factores que son externos e internos que estén relacionados al cumplir con los objetivos que se tenga en el interior de la organización. Aunado a esto, Martínez (2018), nos indica que la planeación viene a ser es un método como un proceso

que se tiene que tener en cuenta para la toma de las decisiones, el cual nos da a conocer que se debe mantener un cambio más deseable, cuando se realice la distribución de los recursos, en la investigación los resultados que arrojaron fueron que del 100% de los encuestados, indican en un 37.5%, que la relación es mala, 40.6% opinan como regular y 21.9% como buena. Además, el coeficiente del valor de RHO de Spearman resulto 0.636, indicando que si hay una correlación positiva media entre la dimensión de Planeamiento y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir se puede decir que el personal del hospital siente que la dimensión de Planeamiento si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. En el estudio realizado por Alva (2021) que tenía como propósito encontrar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral en la UGEL 02, la metodología del estudio fue descriptivo correlacional, esto llevó a la obtención del resultado entre la dimensión de planeación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores que tiene un nivel de correlación bajo de ( $\rho$  0.263 y un valor de 0.000), de esta manera se puede verificar que en relación con el resultado obtenido en el presente trabajo, es importante la relación que debe tener entre la planeación y la satisfacción laboral.

Siguiendo con el segundo objetivo específico que fue establecer la vinculación que existe entre la etapa de organización de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022 y que según la teorías Chiavenato (2010), nos refiere que es una función estrictamente que le corresponde a la administración, porque se debe de ordenar las actividades para ejecutar lo planificado, asimismo Vera (2017), nos indica que los documentos de gestión, compuestos por el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) el Manual de procedimientos (MAPRO), el Manual de Organización y funciones (MOF), son necesarios y determinantes para el avance y se cumpla con los objetivos institucionales, teniendo como resultado que del 100% de los encuestados, indican en un 40.6%, que la relación es mala, 34.4% opinan como regular y 25.0% como buena, además el coeficiente del valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.426, indicando que existe una

correlación positiva débil entre la dimensión de organización y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir se puede decir que el personal del hospital siente que la dimensión de organización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. y del estudio realizado por Pamela (2022), precisó que su objetivo fue determinar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral de la Unidad Ejecutora N° 302 UGEL Satipo, su metodología del estudio fue descriptiva correlacional no experimental, y esto llevó a los resultados de la relación de la dimensión de organización con satisfacción laboral, determinado una relación de R de Spearman de 0.634%, de acuerdo a esta relación y en comparación con el resultado obtenido se puede concluir diciendo que cuanto mejor sea la gestión, mejorar la satisfacción laboral.

Prosiguiendo con los objetivos específicos siendo el tercero establecer la vinculación que existe entre la etapa de la dirección de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022. y de acuerdo a las teorías, Chiavenato (2010) **nos** manifiesta que esta dimensión es la que nos orienta el accionar hacia el proceso del cumplimiento de los objetivos. Para poder cumplir con esta actividad, es necesario que se tenga una buena motivación, tener un líder y una buena comunicación. En este mismo sentido, Chiliquinga (2013), nos indica que la dimensión de la dirección, es influir en los recursos humanos que participan y aporten para lograr las actividades de la institución, esto significa trabajo en grupo, un buen líder, y una correcta comunicación con los trabajadores que realicen las labores. El resultado obtenido en el presente trabajo, fue que del 100% de los encuestados, indican en un 46.9%, que la relación es mala, 21.9% opinan como regular y 31.3% como buena, además el coeficiente del valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.504, indicando que existe una correlación positiva media entre la dimensión de dirección y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir se puede decir que el personal del hospital siente que la dimensión de dirección si se relaciona

significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022, y según Arriaga (2022), indicó que su objetivo fue verificar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral en la Ugel Coronel Portillo, se utilizó la metodología descriptiva correlacional no experimental, mostrando como resultados en lo concerniente a la relación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral una correlación de rho de Spearman de 0,954 de porcentaje aceptando la hipótesis, es este sentido se puede concluir determinado que si hay una buena dirección se tendrá una mejor satisfacción laboral.

En lo concerniente al cuarto objetivo, que fue Establecer la vinculación que existe entre la etapa de control de la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022, las teorías de Scanlan (2000), sostienen que, se debe de verificar como se está comportando la institución, si se persiste dentro de los indicadores y parámetros previamente establecidos, caso contrario, se debe de realizar las acciones correctivas. Asimismo, con el control se debe de garantizar los compromisos asumidos y de ser necesario se realicen las correcciones necesarias de los planes. En este sentido, Ibáñez (2011) nos manifiesta, que para que exista una buena gestión es necesario conocer los procesos administrativos, por lo que gestionar el talento humano es un proceso administrativo dirigido a acrecentar y conservar el esfuerzo humano; es así que la salud, experiencias, conocimientos, habilidades y cualidades que poseen los seres humanos como integrantes de una organización que van a beneficiar en beneficio de la sociedad en general, asimismo Robbins y Coulter (2010), da a conocer que el control, viene a ser el proceso de monitoreo, comparación y evaluación de los indicadores de desempeño y nos indican los avances. Los resultados obtenidos en este cuarto objetivo específico es que del 100% de encuestados, indican en un 53.1%, que la relación es mala, 15.6% opinan como regular y 31.3% como buena, además el coeficiente del valor de RHO de Spearman cuyo resultado fue 0.504, indicando que existe una correlación positiva media entre la dimensión de dirección y la Satisfacción laboral a un nivel de significancia bilateral de 0,01. Como  $p\text{-valué} = 0$  la significancia bilateral es inferior a 0,05 ( $0.005 < 0,005$ ) significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir se puede decir que el personal del hospital siente que

la dimensión de dirección si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022., en el estudio realizado por Pamela (2022), quien precisó que el objetivo fue determinar la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral y el resultado del valor de rho de Spearman fue de 0.652 por ciento concluyendo que tiene un correlación positiva moderada entre la dimensión de control y la variable satisfacción laboral. En este sentido se puede decir la institución objeto de estudio por tener un resultado de 0.504, debe de implementar mejores mecanismos de controles para conseguir el mejor resultado de la segunda variable.

De acuerdo al resultado que se obtuvo en esta investigación, han sido obtenidos en los tiempos de pandemia producto de la COVID-19, cabe resaltar que producto de ello, los trabajadores encuestados manifestaron que tienen consecuencias adicionales psicológicas como estrés laboral, agotamiento físico y mental como el síndrome burnout y que al contrastar con las teorías enmarcadas en el trabajo de investigación, se concluye que se incrementaron, producto de las cuarentenas implementadas y el aumento de los riesgos sanitarios.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En razón al objetivo general se concluyó que existe una relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva media con un valor de RHO de Spearman de 0.567, concluyendo que a mayor gestión administrativa mejor será la satisfacción laboral, asimismo si existe baja gestión por lo consiguiente se tendrá baja satisfacción.

**Segundo:** En cuanto al primer objetivo específico se concluyó que existe una relación entre la dimensión de planeamiento y satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva media con un valor RHO de Spearman de 0.567, lo que significa que a mejor planeamiento mejor será la satisfacción laboral, asimismo si existe mala planeación por lo consiguiente se tendrá mala satisfacción.

**Tercera:** Con respecto al objetivo específico segundo se concluyó que no existe una relación entre la organización y satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva media con un valor RHO de Spearman de 0.426, lo que significa que a mejor organización mejor será la satisfacción laboral, asimismo si existe mala organización por lo consiguiente se tendrá mala satisfacción.

**Cuarta:** En relación con el tercer objetivo específico se concluyó que existe una relación entre la dimensión de dirección y satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva media con un valor RHO de Spearman de 0.504, lo que significa que a mejor dirección mejor será la satisfacción laboral, asimismo si existe mala dirección por lo consiguiente se tendrá mala satisfacción.

**Quinta:** Por lo que se refiere al cuarto objetivo específico se concluyó que no existe una relación entre la dimensión de control y satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva débil con un valor RHO de Spearman de 0.324, lo que significa que a un mejor control mejor será la satisfacción laboral, asimismo si existe un mal control por lo consiguiente se tendrá mala satisfacción.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** De acuerdo a los resultados obtenidos, se recomienda al Director Ejecutivo y el jefe de la Unidad de Personal, tomar mejores acciones administrativas, como implementar reuniones para mejorar el dialogo de tal manera que se estandarice los procesos para una mejora continua y conseguir la eficiencia y la eficacia en favor de la institución.

**Segundo:** Se sugiere al director ejecutivo coordinar con las jefaturas, los planes de desarrollo de la institución, de tal manera que todos los trabajadores contribuyan en las estrategias a plantear para el cumplimiento de los objetivos con la institución y los trabajadores

**Tercera:** Se recomienda al director ejecutivo y al jefe de recursos humanos que actualice los documentos de gestión el cual permitirá en el momento oportuno una buena toma de decisiones y se podrán alcanzar mayor eficiencia, productividad y coherencia, protegiendo los intereses de la institución y de los trabajadores.

**Cuarta:** A la dirección Ejecutiva y a la Unidad de Personal, se le sugiere romper con la labor de jefe tradicional, implementando el liderazgo moderno que permita trabajar conjuntamente con los servidores, respetando las normas y derechos de los trabajadores.

**Quinta:** A la dirección Ejecutiva, Unidad de personal y Bienestar, se la recomienda llevar con monitoreo, constante de los procesos implementados para que se cumplan la buena relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores.



## REFERENCIAS

- Aguirre, R. (2020). *Teoría de relaciones humanas. Cómo se originó, sus principales referentes, aportes y limitaciones*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Arratia, R. (2012). Derecho administrativo. Extraído el 12 de julio del 2016 en [docplayer.es/6242684-Derecho-administrativo.htm](http://docplayer.es/6242684-Derecho-administrativo.htm).
- Arriaga, A. (2022). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali – 2021” (Tesis grado de Maestría) Universidad César Vallejo–<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86614>
- Alva, Z. (2018). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020 (Maestría) Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62712/Alba\\_ZI-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62712/Alba_ZI-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amador, J. (2003). Administrative Process, (Query: April 8, 2010): [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/) (Consulta: 8 de Abril del 2010)
- Amorós, F. (2011), Factores de satisfacción laboral. Edición de la página de internet <http://www.tisoc21sl.com/el-rincon-del-coach/calidad-y-productividad.php>
- Barragán, J, Castillo, J, & Guerra, P. (2009). Efficient employee retention: strategic importance of employee loyalty Daena article: International Journal of Good Conscience [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%20145-159.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%20145-159.pdf)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. Editorial Pearson.
- Caballero, M. (2017). The path of success of surveys and interviews (Teaching Document No. 30). Bogota: Cooperative University Editions Doi: <https://doi.org/10.16925/greylit.2282>.
- Chávez, E. (2017). Valoración de la satisfacción laboral de los servidores públicos de la ESE Hospital San Vicente de Paúl del Municipio de Apía – Risaralda Universidad Tecnológica de Pereira (Colombia).
- Chiavenato, I. (2009). Management of Human Talent s Humans. Third edition
- Chiavenato, I. (2010). Administración de Recursos Humanos. 9ª ed. México, Mc Graw –Pág. 144.

- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría General de la Administración. México: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Octava edición .México.
- Chiavenato, I. (2015). Administración, teoría, proceso y práctica. 3ª edición. Bogotá: editorial McGraw-Hill. Recuperado de: [http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz\\_ADMINISTRACION\\_PR\\_OCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/fldBCf0xQHj9GV0YD9qhFz_ADMINISTRACION_PR_OCESO_ADMINISTRATIVO_.pdf)
- Chiliquinga, E. P. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán. (Tesis grado de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía,
- Colquitt, Jason, Jeffery, LePine, & Michael, Wesson. (2016). Organizational Behavior: Improving Performance s.l: McGraw-Hill
- Córdova, F. & Arévalo, P. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora TULIPAN S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017, Universidad San Marcos. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/78517?show=full>
- Coque, A. (2016). The administrative management and its impact on the profitability of the company MEGAMICRO S.A. OF THE CITY OF AMBATO. (Research and Development Project) Technical University of Ambato <file:///G:/TTT/REFERENCIAS/Coque%20Arboleda%202016%20gestin%20administrativa.pdf>
- Cruz, J. & Jiménez, V. (2013). Administrative process: planning, organization, direction and control. Large SMEs <https://www.grandespyemes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Espinoza, S. (2019). El fayolismo y la organización contemporánea <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Falcón, & Herrera. (2005). Análisis del dato Estadístico (Guía didáctica), Universidad Bolivariana de Venezuela.

- Fayol, H. (1916). Industrial and general administration. dunod.  
<https://www.gestiopolis.com/administracion-industrial-general-henri-fayol/>.
- Flora, N. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- García, C. (2016). La compensación financiera: una medida del valor del trabajador, Universidad de Manizales. Manizales (Colombia) pensamiento y gestión, N° 21 ISSN 1657-627 <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602107.pdf>
- Gawel, J. (2019). Herzberg's Theory of Motivation and Maslow's Hierarchy of Needs, article vol. 5, article 11 DOI <https://doi.org/10.7275/31qy-ea53>
- Gallup. (2016). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores (Artículo) Forbes México  
<https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
- Henderson, A. (1994). Power and Knowledge in nursing practice: The contribution of Foucault. *Journal of Advanced Nursing*, 20(5), 935-93
- Hernández, S. & Mendoza, C. (2018). Investigation methodology. The quantitative, qualitative and mixed routes, Editorial Mc Graw Hill Education, Year of edition: 2018,
- Hernández, S. (2018). Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Editorial Mc GrawHill.
- Herzberg, F. (2003). "Once Again: How Do You Motivate Your Employees?" 6. s.l: Harvard Business Review
- Ibáñez, M. (2011). Management of human talent in the company". Editorial San Marcos.
- Lana, Rogelio, & Adilson. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. *Revista Científica, Visión de Futuro*, 9 (1), [fecha de Consulta 20 de Julio de 2022]. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935469001>
- Lara, G. (2016) Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del 49 Cantón Pedro Vicente Maldonado [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In MD Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297-1343). Chicago, IL: Rand McNally.
- López, F. (2020). Taylorismo 15 de abril, 2020 Economipedia.com <https://economipedia.com/definiciones/taylorismo.html>
- López, C. (2001, julio 11). La jerarquía de necesidades de Maslow. <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>
- Majad, R. 2016, Human talent management in educational organizations, Research Journal, vol. 40, no. 88, May-August, 2016, p. 148-165 Libertador Experimental Pedagogical University.
- Martínez, C. (2018), Strategic planning and the level of job satisfaction of teachers at UGEL 04 Comas. Cesar Vallejo University.
- Martínez, S., Gomes H. y Lara G. (2015). Percepción y cumplimiento del trato digno como indicador de calidad en la atención de enfermería en derecho habientes de una institución de salud” Universidad Juárez Autónoma de Tabasco <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457844966004.pdf>
- Moreau, H. (2019). Job satisfaction. Business Jargons
- Mohammad, A., & Masoud, F. (2013). Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Healthcare Sector: Proposing and Testing a Model. Mater Sociomed, 25(2), 121–126
- Perdomo, Rosales & Vanessa. (2011). Bases teóricas y metodológicas para la evaluación del desempeño organizacional. <https://www.gestiopolis.com/bases-teoricas-metodologicas-evaluacion-desempeno-organizacional/>
- Palma, S. (2006). Escala Satisfacción Laboral. Lima: SL- SPC”
- Pérez, A. (2018) Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua” (Tesis maestría). Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Pamela, N. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 UGEL. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Quero, Virla, Milton Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos.

- 2010;12(2):248-252.[fecha de Consulta 29 de Julio de 2022]. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quiroa, M. (2021). Herzberg's theory, economipedia article <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Quiroga, P. (2021). La Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera RIGOT S.A. de la ciudad de Guayaquil (Tesis Grado de Maestría) Universidad Politécnica Salesiana -
- Rivera, H. (2018). Determinants of job satisfaction in the Peruvian Health Sector Universidad El pacifico
- Robbins, S. P, & Coutler, M. (1995). Management. Mexico: Prentice Hall - Hispanoamericana S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2016). Comportamiento organizacional (13 ed.). México: Pearson Educación
- Saravia, C. & Grandez, P. (2021). Job satisfaction and organizational commitment of the staff of the national program of youth centers, 2019 "(Article of the Institute of Government and Public Management) <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/228/396>
- Sandoval, H. (2015). ¿Será posible modernizar la gestión pública?, (Artículo ESAN BUSINESS) <https://www.esan.edu.pe/directorio/hilda-sandoval>.
- Scanlan, B. (2000). Administration for new managers. (Article) Administration and Business Series. Chile: Ed. Bloom Sant
- Solis, C. & Hidalgo, A. (2019). Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Sostenibilidad Financiera De La Pymes Sector Manufactureo De Manabi. 10(1), 59-69.
- Taylor, F. (1987), Scientific management, fundamentals and principles of Taylor, Décima Edición.
- Wayne & Noe. (2005) Administración de recursos humanos, Libro publicado por PEARSON EDUCACIÓN, México 2005, [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_Noel](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noel)
- Wauters, M. Zamboni, Berra, T. Almeida Crispim, J., Arcêncio, R. A., & Cartagena-Ramos, D. (2022). Calidad de vida del personal de salud durante la pandemia

de COVID-19: revisión exploratoria

Quality of life of health personnel during the COVID-19 pandemic: exploratory review [Qualidade de vida do pessoal de saúde durante a pandemia de COVID-19: revisão exploratória]. *Revista panamericana de salud pública = Pan American journal of public health*, 46, e30.  
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.30>

Yildiz, N., & Tuna, K. (2015). Effect of Management Factor on Employee Job Satisfaction: An Application in Telecommunication Sector. *Procedia Social and Behavioral Sciences - Elsevier*, 673-679.

Zaldúa, G, (2018). "Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján - Provincia De Manabí" Universidad Católica de Santiago de Guayaquil-,  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

Zambrano, L. (2018). La toma de decisiones en la gestión administrativa de la empresa Arsaico CIA. Ltda. Cantón Chambo, periodo 2016  
doi: <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>

# **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional.	Dimensiones	indicadores	Escala
V1: Gestión Administrativa	En la gestión administrativa tiene que articularse los cuatro elementos principales que son la planificación, organización, dirección y control, estas actividades propondrán acciones concretas en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones (Chiavenato, 2012)	En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable	Planeamiento	Toma de decisiones	Ordinal
				Elaboración de planes	
				Administración estratégica	
			Organización	Estructura	
				Diseño organizacional	
				Comunicación	
				Tecnología	
			Dirección	Recursos humanos	
				Comportamiento organizacional	
				Motivación	
			Control	Liderazgo	
				Evaluación del desempeño real	
				Estándares Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción	Según Palma (2006) Considera que el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En conclusión, al grado en el que a uno le agrada su trabajo	En cuanto a la variable Satisfacción laboral: esta variable se mediará con 4 dimensiones, 13 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 24 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo	Ordinal
				Desarrollo personal	
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	
				Entorno socio laboral	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	
				Variedad de tareas	
			Beneficios económicos	Compensación económica	



## Anexo 2

### Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

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

DIMENSION	INDICADORES	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
PLANEAMIENTO	Toma de decisiones	1	En la toma de decisiones es considerado el área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
		2	Las decisiones tomadas se realizaron de acuerdo a las consultas realizadas.					
	Elaboración de planes	3	Se encuentran definidos los planes de trabajo del área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
		4	Trabaja en base a metas u objetivos establecidos.					
	Administración estratégica	5	Se aplica la administración estratégica en su área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
		6	Participa del análisis interno realizado en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
ORGANIZACIÓN	Estructura	7	El área, servicio, unidad y departamento donde labora se encuentra en el organigrama.					
		8	Esta actualizado el organigrama de área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
	Diseño organizacional	9	Los cargos del área, servicio, unidad y departamento donde labora, están bien organizados.					
		10	Existen políticas definidas en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.					
	Comunicación	11	Existe una buena comunicación área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.					
		12	Considera que existe una adecuada comunicación entre su área, servicio, unidad y departamento con otras.					
	Tecnología	13	Existen sistemas informáticos que permiten un trabajo optimo es su área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.					
		14	Tiene equipos informáticos que permitan cumplir con sus funciones en el área, servicio, unidad y departamento, donde labora.					

	Recursos humanos	15	Existe personal calificado en el área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.						
		16	Debería de haber una selección de personal según la función que desempeña.						
DIRECCIÓN	Comportamiento organizacional	17	Existe un comportamiento adecuado con usted de sus compañeros donde laboran.						
		18	Existen grupos y/o bandos de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.						
		19	Se planifican metas por equipo de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento.						
	Motivación	20	Se siente motivado para realizar su trabajo.						
	Liderazgo	21	El jefe de su área, servicio, unidad y departamento, demuestra liderazgo.						
		22	Considera que el liderazgo permite cumplir con los objetivos.						
CONTROL	Evaluación del desempeño real	23	Se realizan evaluaciones internas en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.						
		24	Existen sistemas de control en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.						
	Estándares Medidas de control administrativo	25	Se realizan evaluaciones de desempeño en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.						

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACIÓN LABORAL

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente

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

DIMENSION	INDICADORES	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo	1	Me siento a gusto con el trabajo que realizo.					
		2	Las funciones que realizo son valiosas como cualquier otra.					
		3	Me siento útil contento con las funciones asignadas.					

	Desarrollo personal	4	Me satisface los resultados de mi labor.						
		5	Me siento realizado con las funciones que realizo.						
		6	Con mi trabajo me siento a gusto conmigo mismo.						
		7	Me encanta la función que realizo.						
Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	8	El ambiente donde laboro reúne los estándares permitidos por la norma.						
		9	El ambiente físico es cómodo donde laboro.						
		10	Estoy de acuerdo con mi horario.						
	Entorno socio laboral	11	Siente usted que una buena gestión de un líder afianza al equipo.						
		12	La institución cumple con las capacitaciones al personal.						
		13	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.						
		14	Cree usted que las reglas o funciones encomendadas facilitan el desarrollo de sus labores.						
15	Siento que no existen las comodidades para un buen desempeño de mis funciones.								
16	Mi jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.								
Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	17	El trato que recibo de mi institución es bueno.						
		18	Tomo distancia con las personas con quien no suman.						
		19	Las funciones que realizo son importantes para la institución.						
	Variedad de tareas	20	No me agrada compartir mis funciones con mis compañeros.						
		21	No reconocen mi trabajo, para no cumplir con mis servicios complementario (horas adicionales) horas extras.						
Beneficios económicos	Compensación económica	22	Siento que mi sueldo es bajo para las funciones que realizo.						
		23	Me disgusta que otros perciban más, realizando las mismas funciones.						
		24	Siento que me están explotando en mi institución.						
		25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						

## Anexo 3



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



# CONSTANCIA

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del HOSPITAL DE CHANCAY Y S.B.S. "Dr. Hidalgo Atoche López", Lic. Adm. JANETH DEL PILAR CALERO MORA.

### CERTIFICA:

Que, el Sr. LUIS OSCAR LOPEZ NAUPARI, con D.N.I. N° 16010413, ha sido autorizado para recolectar información en el Hospital de Chancay y S.B.S. "Dr. Hidalgo Atoche López", para su trabajo de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACIÓN LABORAL DEL PERSONAL, EN LA UNIDAD EJECUTORA N° 1290 HOSPITAL DE CHANCAY, 2022".

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines pertinentes.

Chancay, 07 de julio del 2022

  
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL CHANCAY Y S.B.S.  
LIC. ADM. JANETH DEL PILAR CALERO MORA  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la  
Docencia e Investigación

C.c. Archivo

Calle Mariscal Sucre S/N Chancay . Telefono : 377-1941, 377-1037  
[www.hospitaldechancay.gob.pe](http://www.hospitaldechancay.gob.pe)

## Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20284684827
HOSPITAL CHANCAY Y SBS	
Nombre del Titular o Representante legal:	DIRECTOR.
Nombres y Apellidos	DNI:
CARLOS ALBERTO PAU DULANTO	16006629

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
<b>Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022</b>	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
LUIS OSCAR LOPEZ NAUPARI	16010413

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: CHANCAY 21 DE JULIO, 2022.

  
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL DE CHANCAY  
Dr. CARLOS ALBERTO PAU DULANTO  
DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS  
C.I.P. 39446

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 5



# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**Versión 2021-II**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**M. Luisa Victoria Guerrero Medina**

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: “Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Luis Oscar López Naupari  
D.N.I N°: 16010413  
Correo: luisl-999@hotmail.com  
Celular N°:975507326



## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

- I. **Variable 1: Gestión Administrativa.-** En la gestión administrativa tiene que articularse las cuatro dimensiones que son los elementos principales como la planificación, organización, dirección y control, estas tareas nos propondrán acciones a realizar en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones (Chiavenato, 2012)

### Dimensiones:

**Planeamiento.-** La planeación consiste en tomar decisiones por anticipado y decidir qué hacer ahora antes de que ocurra la acción obligatoria. No se trata solo de prever las decisiones que se tomarán en el futuro, sino de tomar las decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras

**Organización.-** Organizar es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización.

**Dirección.-** Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

**Control.-** El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control permite a los líderes a monitorear la eficiencia de sus actividades de planificación, organización y dirección.

- II. **Variable 2: Satisfacción.-** Considera a la satisfacción real del trabajador con sus labores viene del hecho de repotenciar el centro de labores, para que se pueda desarrollar una buena responsabilidad, y así experimentar a la vez un aumento de capacidad mental

### Dimensiones:

**Significación de la tarea.-** Un ambiente óptimo para el centro de labores se define donde los trabajadores se sienten contentos y satisfechos de sus funciones que realizan y ser felices cuando interactúan con sus compañeros de labores.



**Condiciones de trabajo.-** indica que para que los trabajadores estén más motivados y trabajen a un rendimiento superior, para ello uno de los requisitos, que se encuentren cómodos, es de aquí que repercute en la productividad de la institución

**Reconocimiento personal y social.-** Se determina que la carrera viene a ser un proceso continuo en el que el personal va establecer sus metas e identifica como alcanzarlas y la institución debe de realizar las actividades necesarias para complementarlas

**Beneficios económicos.-** Se entiende que toda institución está obligada a recompensar a sus colaboradores a cambio de la prestación de sus servicios, tratando de garantizar la satisfacción mejorando su calidad de vida que a su vez ayuda a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo motivada y productiva.

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión Administrativa	En la gestión administrativa tiene que articularse los cuatro elementos principales que son la planificación, organización, dirección y control, estas actividades propondrán acciones concretas en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones Chiavenato, 201	En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable	Planeamiento	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	Ordinal
			Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción	Según Palma (2006) Considera que el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En conclusión, al grado en el que a uno le agrada su trabajo	En cuanto a la variable Satisfacción laboral: esta variable se mediará con 4 dimensiones, 13 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 24 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo Desarrollo personal	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral Entorno socio laboral	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	
			Beneficios económicos	Compensación económica	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	En la toma de decisiones es considerado el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
2	Las decisiones tomadas se realizaron de acuerdo a las consultas realizadas.	X		X		X		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo del área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
4	Trabaja en base a metas u objetivos establecidos.	X		X		X		
5	Se aplica la administración estratégica en su área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
6	Participa del análisis interno realizado en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	El área, servicio, unidad y departamento donde labora se encuentra en el organigrama.	X		X		X		
8	Está actualizado el organigrama de área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
9	Los cargos del área, servicio, unidad y departamento donde labora, están bien organizados.	X		X		X		
10	Existen políticas definidas en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
11	Existe una buena comunicación área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
12	Considera que existe una adecuada comunicación entre su área, servicio, unidad y departamento con otras.	X		X		X		
13	Existen sistemas informáticos que permiten un trabajo óptimo en su área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
14	Tiene equipos informáticos que permitan cumplir con sus funciones en el área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X		
15	Existe personal calificado en el área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
16	Debería de haber una selección de personal según la función que desempeña.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
17	Existe un comportamiento adecuado con usted de sus compañeros donde laboran.	X		X		X	
18	Existen grupos y/o bandos de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
19	Se planifican metas por equipo de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento.	X		X		X	
20	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X	
21	El jefe de su área, servicio, unidad y departamento, demuestra liderazgo.	X		X		X	
22	Considera que el liderazgo permite cumplir con los objetivos.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No
23	Se realizan evaluaciones internas en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
24	Existen sistemas de control en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
25	Se realizan evaluaciones de desempeño en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	

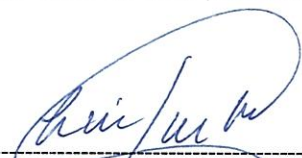
**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**
**Observaciones (en caso existan):**
**Opinión de aplicabilidad:**
**Aplicable [ X ]**
**Aplicable después de corregir [ ]**
**No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador M. Luisa Victoria Guerrero Medina**
**DNI: 15753147**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de junio de 2022


  
 Luisa Victoria Guerrero Medina  
 DNI N° 15753147

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea</b>							
1	Me siento a gusto con el trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Las funciones que realizo son valiosas como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil contento con las funciones asignadas.	X		X		X		
4	Me satisface los resultados de mi labor.	X		X		X		
5	Me siento realizado con las funciones que realizo.	X		X		X		
6	Con mi trabajo me siento a gusto conmigo mismo.	X		X		X		
7	Me encanta la función que realizo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	El ambiente donde laboro reúne los estándares permitidos por la norma.	X		X		X		
9	El ambiente físico es cómodo donde laboro.	X		X		X		
10	Estoy de acuerdo con mi horario.	X		X		X		
11	Siente usted que una buena gestión de un líder afianza al equipo.	X		X		X		
12	La institución cumple con las capacitaciones al personal.	X		X		X		
13	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.	X		X		X		
14	Cree usted que las reglas o funciones encomendadas facilitan el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
15	Siento que no existen las comodidades para un buen desempeño de mis funciones.	X		X		X		
16	Mi jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	El trato que recibo de mi institución es bueno.	X		X		X		
18	Tomo distancia con las personas con quien no suman.	X		X		X		
19	Las funciones que realizo son importantes para la institución.	X		X		X		
20	No me agrada compartir mis funciones con mis compañeros.	X		X		X		
21	No reconocen ni valoran el trabajo realizado por los empleados para no	X		X		X		

	otorgar los servicios complementarios (horas adicionales, horas extras).						
	<b>DIMENSIÓN 4: Funcionamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	Siento que mi sueldo es bajo para las funciones que realizo.	X		X		X	
30	Me disgusta que otros perciban económicamente más, realizando las mismas funciones.	X		X		X	
31	Siento que me están explotando laboralmente en mi institución.	X		X		X	
32	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

**Observaciones (en caso existan):**

\_\_\_\_\_ Mejorar la gramática a nivel ortográfico.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luisa Victoria Guerrero Medina**

**DNI: 15753147**

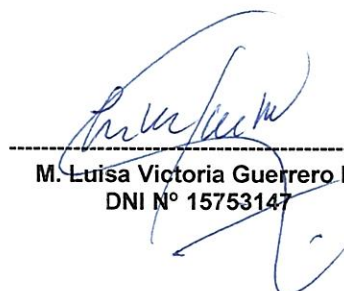
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de junio de 2022



-----  
**M. Luisa Victoria Guerrero Medina**  
**DNI N° 15753147**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUERRERO MEDINA, LUISA VICTORIA DNI 15753147	<b>BACHILLER EN COMUNICACION SOCIAL</b> Fecha de diploma: 13/08/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
GUERRERO MEDINA, LUISA VICTORIA DNI 15753147	<b>LICENCIADA EN COMUNICACION SOCIAL</b> Fecha de diploma: 06/08/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
GUERRERO MEDINA, LUISA VICTORIA DNI 15753147	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2015 Fecha egreso: 18/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Mg : Enzo José Martínez Antón**

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: “Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

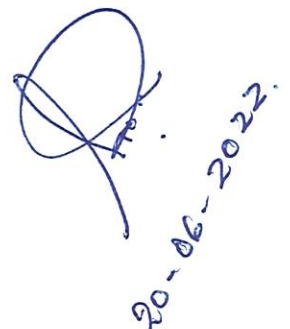
- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Luis Oscar López Naupari  
D.N.I N°: 16010413  
Correo: luisl-999@hotmail.com  
Celular N°:975507326



20-06-2022

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

- I. **Variable 1: Gestión Administrativa.-** En la gestión administrativa tiene que articularse las cuatro dimensiones que son los elementos principales como la planificación, organización, dirección y control, estas tareas nos propondrán acciones a realizar en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones (Chiavenato, 2012)

### Dimensiones:

**Planeamiento.-** La planeación consiste en tomar decisiones por anticipado y decidir qué hacer ahora antes de que ocurra la acción obligatoria. No se trata solo de prever las decisiones que se tomarán en el futuro, sino de tomar las decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras

**Organización.-** Organizar es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización.

**Dirección.-** Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

**Control.-** El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control permite a los líderes a monitorear la eficiencia de sus actividades de planificación, organización y dirección.

- II. **Variable 2: Satisfacción.-** Considera a la satisfacción real del trabajador con sus labores viene del hecho de repotenciar el centro de labores, para que se pueda desarrollar una buena responsabilidad, y así experimentar a la vez un aumento de capacidad mental

### Dimensiones:

**Significación de la tarea.-** Un ambiente óptimo para el centro de labores se define donde los trabajadores se sienten contentos y satisfechos de sus funciones que realizan y ser felices cuando



interactúan con sus compañeros de labores.

**Condiciones de trabajo.-** indica que para que los trabajadores estén más motivados y trabajen a un rendimiento superior, para ello uno de los requisitos, que se encuentren cómodos, es de aquí que repercute en la productividad de la institución

**Reconocimiento personal y social.-** Se determina que la carrera viene a ser un proceso continuo en el que el personal va establecer sus metas e identifica como alcanzarlas y la institución debe de realizar las actividades necesarias para complementarlas

**Beneficios económicos.-** Se entiende que toda institución está obligada a recompensar a sus colaboradores a cambio de la prestación de sus servicios, tratando de garantizar la satisfacción mejorando su calidad de vida que a su vez ayuda a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo motivada y productiva.

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión Administrativa	En la gestión administrativa tiene que articularse los cuatro elementos principales que son la planificación, organización, dirección y control, estas actividades propondrán acciones concretas en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones Chiavenato, 201	En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable	Planeamiento	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	Ordinal
			Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción	Según Palma (2006) Considera que el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En conclusión, al grado en el que a uno le agrada su trabajo	En cuanto a la variable Satisfacción laboral: esta variable se mediará con 4 dimensiones, 13 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 24 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo Desarrollo personal	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral Entorno socio laboral	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	
			Beneficios económicos	Compensación económica	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	En la toma de decisiones es considerado el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
2	Las decisiones tomadas se realizaron de acuerdo a las consultas realizadas.	X		X		X		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo del área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
4	Trabaja en base a metas u objetivos establecidos.	X		X		X		
5	Se aplica la administración estratégica en su área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
6	Participa del análisis interno realizado en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	El área, servicio, unidad y departamento donde labora se encuentra en el organigrama.	X		X		X		
8	Está actualizado el organigrama de área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
9	Los cargos del área, servicio, unidad y departamento donde labora, están bien organizados.	X		X		X		
10	Existen políticas definidas en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
11	Existe una buena comunicación área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
12	Considera que existe una adecuada comunicación entre su área, servicio, unidad y departamento con otras.	X		X		X		
13	Existen sistemas informáticos que permiten un trabajo óptimo en su área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
14	Tiene equipos informáticos que permitan cumplir con sus funciones en el área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X		
15	Existe personal calificado en el área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
16	Debería de haber una selección de personal según la función que desempeña.	X		X		X		

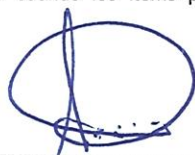
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Existe un comportamiento adecuado con usted de sus compañeros donde laboran.	X		X		X	
18	Existen grupos y/o bandos de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
19	Se planifican metas por equipo de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento.	X		X		X	
20	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X	
21	El jefe de su área, servicio, unidad y departamento, demuestra liderazgo.	X		X		X	
22	Considera que el liderazgo permite cumplir con los objetivos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Ejecución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Se realizan evaluaciones internas en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
24	Existen sistemas de control en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
25	Se realizan evaluaciones de desempeño en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**
**Observaciones (en caso existan):**
**Opinión de aplicabilidad:**
**Aplicable [ X ]**
**Aplicable después de corregir [ ]**
**No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador Mg : Enzo José Martínez Antón**
**DNI.: 16006786**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



20 de junio de 2022

**Enzo José Martínez Antón**  
**DNI N° 16006786**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea</b>							
1	Me siento a gusto con el trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Las funciones que realizo son valiosas como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil contento con las funciones asignadas.	X		X		X		
4	Me satisface los resultados de mi labor.	X		X		X		
5	Me siento realizado con las funciones que realizo.	X		X		X		
6	Con mi trabajo me siento a gusto conmigo mismo.	X		X		X		
7	Me encanta la función que realizo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	El ambiente donde laboro reúne los estándares permitidos por la norma.	X		X		X		
9	El ambiente físico es cómodo donde laboro.	X		X		X		
10	Estoy de acuerdo con mi horario.	X		X		X		
11	Siente usted que una buena gestión de un líder afianza al equipo.	X		X		X		
12	La institución cumple con las capacitaciones al personal.	X		X		X		
13	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.	X		X		X		
14	Cree usted que las reglas o funciones encomendadas facilitan el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
15	Siento que no existen las comodidades para un buen desempeño de mis funciones.	X		X		X		
16	Mi jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	El trato que recibo de mi institución es bueno.	X		X		X		
18	Tomo distancia con las personas con quien no suman.	X		X		X		
19	Las funciones que realizo son importantes para la institución.	X		X		X		
20	No me agrada compartir mis funciones con mis compañeros.	X		X		X		
21	No reconocen ni valoran el trabajo realizado por los empleados para no	X		X		X		

complementario (horas adicionales) horas extras.							
DIMENSIÓN 4: Funcionamiento		Si	No	Si	No	Si	No
29	Siento que mi sueldo es bajo para las funciones que realizo.	X		X		X	
30	Me disgusta que otros perciban mas, realizando las mismas funciones.	X		X		X	
31	Siento que me están explotando en mi institución.	X		X		X	
32	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas..	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

**Observaciones (en caso existan):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Enzo José Martínez Antón**

**DNI: 16006786**

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

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

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

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

20 de junio de 2022




---

Mg Enzo José Martínez Antón  
DNI N° 16006786



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MARTINEZ ANTON**  
Nombres **ENZO JOSE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16006786**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
Rector **JUAN ROGER RODRIGUEZ RUIZ**  
Secretaria General **NANCY LIZBETH ESPINOZA HERNANDEZ**  
Decano **EZEQUIEL EUSEBIO LARA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **CONTADOR PÚBLICO**  
Fecha de Expedición **19/02/21**  
Resolución/Acta **0176-2021-CU-ULADECH CATOLICA**  
Diploma **053A40051**



CÓDIGO VIRTUAL 0000169487

Santiago de Surco, 25 de Marzo de 2021

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 25/03/2021 12:04:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 21 de Setiembre de 2021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MARTINEZ ANTON, ENZO JOSE DNI 16006786	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS</b> Fecha de diploma: 01/07/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
MARTINEZ ANTON, ENZO JOSE DNI 16006786	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2015 Fecha egreso: 18/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MARTINEZ ANTON, ENZO JOSE DNI 16006786	<b>CONTADOR PÚBLICO</b> Fecha de diploma: 19/02/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Mg : Jahna Odalis López Huamán**

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: “Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



Nombre: Luis Oscar López Naupari  
D.N.I N°: 16010413  
Correo: luisl-999@hotmail.com  
Celular N°:975507326

*Recibido  
20-06-2022  
AP*



## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

- I. **Variable 1: Gestión Administrativa.-** En la gestión administrativa tiene que articularse las cuatro dimensiones que son los elementos principales como la planificación, organización, dirección y control, estas tareas nos propondrán acciones a realizar en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones (Chiavenato, 2012)

### Dimensiones:

**Planeamiento.-** La planeación consiste en tomar decisiones por anticipado y decidir qué hacer ahora antes de que ocurra la acción obligatoria. No se trata solo de prever las decisiones que se tomarán en el futuro, sino de tomar las decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras

**Organización.-** Organizar es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización.

**Dirección.-** Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

**Control.-** El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control permite a los líderes a monitorear la eficiencia de sus actividades de planificación, organización y dirección.

- II. **Variable 2: Satisfacción.-** Considera a la satisfacción real del trabajador con sus labores viene del hecho de repotenciar el centro de labores, para que se pueda desarrollar una buena responsabilidad, y así experimentar a la vez un aumento de capacidad mental

### Dimensiones:

**Significación de la tarea.-** Un ambiente óptimo para el centro de labores se define donde los trabajadores se sienten contentos y satisfechos de sus funciones que realizan y ser felices cuando

interactúan con sus compañeros de labores.

**Condiciones de trabajo.-** indica que para que los trabajadores estén más motivados y trabajen a un rendimiento superior, para ello uno de los requisitos, que se encuentren cómodos, es de aquí que repercute en la productividad de la institución

**Reconocimiento personal y social.-** Se determina que la carrera viene a ser un proceso continuo en el que el personal va establecer sus metas e identifica como alcanzarlas y la institución debe de realizar las actividades necesarias para complementarlas

**Beneficios económicos.-** Se entiende que toda institución está obligada a recompensar a sus colaboradores a cambio de la prestación de sus servicios, tratando de garantizar la satisfacción mejorando su calidad de vida que a su vez ayuda a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo motivada y productiva.

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión Administrativa	En la gestión administrativa tiene que articularse los cuatro elementos principales que son la planificación, organización, dirección y control, estas actividades propondrán acciones concretas en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones Chiavenato, 201	En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable	Planeamiento	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	Ordinal
			Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción	Según Palma (2006) Considera que el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En conclusión, al grado en el que a uno le agrada su trabajo	En cuanto a la variable Satisfacción laboral: esta variable se mediará con 4 dimensiones, 13 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 24 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo Desarrollo personal	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral Entorno socio laboral	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	
			Beneficios económicos	Compensación económica	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	En la toma de decisiones es considerado el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
2	Las decisiones tomadas se realizaron de acuerdo a las consultas realizadas.	X		X		X		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo del área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
4	Trabaja en base a metas u objetivos establecidos.	X		X		X		
5	Se aplica la administración estratégica en su área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
6	Participa del análisis interno realizado en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	El área, servicio, unidad y departamento donde labora se encuentra en el organigrama.	X		X		X		
8	Está actualizado el organigrama de área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
9	Los cargos del área, servicio, unidad y departamento donde labora, están bien organizados.	X		X		X		
10	Existen políticas definidas en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
11	Existe una buena comunicación área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
12	Considera que existe una adecuada comunicación entre su área, servicio, unidad y departamento con otras.	X		X		X		
13	Existen sistemas informáticos que permiten un trabajo óptimo en su área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
14	Tiene equipos informáticos que permitan cumplir con sus funciones en el área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X		
15	Existe personal calificado en el área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
16	Debería de haber una selección de personal según la función que desempeña.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Existe un comportamiento adecuado con usted de sus compañeros donde laboran.	X		X		X	
18	Existen grupos y/o bandos de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
19	Se planifican metas por equipo de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento.	X		X		X	
20	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X	
21	El jefe de su área, servicio, unidad y departamento, demuestra liderazgo.	X		X		X	
22	Considera que el liderazgo permite cumplir con los objetivos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Ejecución</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	Se realizan evaluaciones internas en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
24	Existen sistemas de control en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
25	Se realizan evaluaciones de desempeño en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**
**Observaciones (en caso existan):**
**Opinión de aplicabilidad:**
**Aplicable [ X ]**
**Aplicable después de corregir [ ]**
**No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Jahna Odalis López Huamán**
**DNI: 16011511**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

20 de junio de 2022




---

**Mg. Jahna Odalis López Huamán**  
**DNI N° 16011511**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Me siento a gusto con el trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Las funciones que realizo son valiosas como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil contento con las funciones asignadas.	X		X		X		
4	Me satisface los resultados de mi labor.	X		X		X		
5	Me siento realizado con las funciones que realizo.	X		X		X		
6	Con mi trabajo me siento a gusto conmigo mismo.	X		X		X		
7	Me encanta la función que realizo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Formulación y evacuación</b>								
11	El ambiente donde laboro reúne los estándares permitidos por la norma.	X		X		X		
12	El ambiente físico es cómodo para donde laboro.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi horario.	X		X		X		
14	Siente usted que una buena gestión de un líder afianza al equipo.	X		X		X		
15	La institución cumple con las capacitaciones al personal.	X		X		X		
16	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.	X		X		X		
17	Cree usted que las reglas o funciones encomendadas facilitan el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
18	Siento que no existen las comodidades para un buen desempeño de mis funciones.	X		X		X		
19	Mi jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Ejecución</b>								
21	El trato que recibo de mi institución es bueno.	X		X		X		
22	Tomo distancia con las personas con quien no suman.	X		X		X		
23	Las funciones que realizo son importantes para la institución.	X		X		X		
24	No me agrada compartir mis funciones con mis compañeros.	X		X		X		
25	No reconocen mi trabajo para no percibir los servicios complementario (horas adicionales, horas extras).	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Funcionamiento		Si	No	Si	No	Si	No
29	Siento que mi sueldo es bajo para las funciones que realizo.	X		X		X	
30	Me disgusta que otros perciban mas, realizando las mismas funciones.	X		X		X	
31	Siento que me están explotando en mi institución.	X		X		X	
32	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X	

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Observaciones (en caso existan):

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Jahna Odalis López Huamán  
DNI: 15011511


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

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

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

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

20 de junio de 2022



Mg Jahna Odalis López Huamán  
DNI N° 15011511



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LOPEZ HUAMAN, JAHNA ODALIS DNI 16011511	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 20/07/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LOPEZ HUAMAN, JAHNA ODALIS DNI 16011511	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 22/01/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LOPEZ HUAMAN, JAHNA ODALIS DNI 16011511	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 29/05/2015 Fecha egreso: 18/03/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Mg : German Medrano Valverde**

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado campus Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: “Gestión Administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay, 2022” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,



---

Nombre: Luis Oscar López Naupari  
D.N.I N°: 16010413  
Correo: luisl-999@hotmail.com  
Celular N°:975507326



## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LA VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

- I. **Variable 1: Gestión Administrativa.-** En la gestión administrativa tiene que articularse las cuatro dimensiones que son los elementos principales como la planificación, organización, dirección y control, estas tareas nos propondrán acciones a realizar en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones (Chiavenato, 2012)

### Dimensiones:

**Planeamiento.-** La planeación consiste en tomar decisiones por anticipado y decidir qué hacer ahora antes de que ocurra la acción obligatoria. No se trata solo de prever las decisiones que se tomarán en el futuro, sino de tomar las decisiones que producirán efectos y consecuencias futuras

**Organización.-** Organizar es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización.

**Dirección.-** Dirigir es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

**Control.-** El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control permite a los líderes a monitorear la eficiencia de sus actividades de planificación, organización y dirección.

- II. **Variable 2: Satisfacción.-** Considera a la satisfacción real del trabajador con sus labores viene del hecho de repotenciar el centro de labores, para que se pueda desarrollar una buena responsabilidad, y así experimentar a la vez un aumento de capacidad mental

### Dimensiones:

**Significación de la tarea.-** Un ambiente óptimo para el centro de labores se define donde los trabajadores se sienten contentos y satisfechos de sus funciones que realizan y ser felices cuando

interactúan con sus compañeros de labores.

**Condiciones de trabajo.-** indica que para que los trabajadores estén más motivados y trabajen a un rendimiento superior, para ello uno de los requisitos, que se encuentren cómodos, es de aquí que repercute en la productividad de la institución

**Reconocimiento personal y social.-** Se determina que la carrera viene a ser un proceso continuo en el que el personal va establecer sus metas e identifica como alcanzarlas y la institución debe de realizar las actividades necesarias para complementarlas

**Beneficios económicos.-** Se entiende que toda institución está obligada a recompensar a sus colaboradores a cambio de la prestación de sus servicios, tratando de garantizar la satisfacción mejorando su calidad de vida que a su vez ayuda a la organización a obtener y mantener una fuerza de trabajo motivada y productiva.

### Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión Administrativa	En la gestión administrativa tiene que articularse los cuatro elementos principales que son la planificación, organización, dirección y control, estas actividades propondrán acciones concretas en cada institución de tal forma que nos permitan cumplir con los objetivos planteados o programados, siendo importantes en todas las organizaciones Chiavenato, 201	En cuanto a la Gestión administrativa está compuesta por 4 dimensiones que son: planificación, organización, dirección y control y se utilizó un instrumento para recabar la información necesaria y después de procesarlo para obtener los resultados de dicha investigación, se utilizó la escala de Likert para cada pregunta y a partir de ello se obtuvo los rangos que servirán para el análisis de dicha variable	Planeamiento	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	Ordinal
			Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo	
			Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	
V2: Satisfacción	Según Palma (2006) Considera que el estado emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, se refiere a cómo la gente se siente en relación con su trabajo o con los diferentes aspectos de su trabajo. En conclusión, al grado en el que a uno le agrada su trabajo	En cuanto a la variable Satisfacción laboral: esta variable se mediará con 4 dimensiones, 13 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 24 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo Desarrollo personal	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral Entorno socio laboral	
			Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	
			Beneficios económicos	Compensación económica	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeamiento</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	En la toma de decisiones es considerado el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
2	Las decisiones tomadas se realizaron de acuerdo a las consultas realizadas.	X		X		X		
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo del área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
4	Trabaja en base a metas u objetivos establecidos.	X		X		X		
5	Se aplica la administración estratégica en su área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
6	Participa del análisis interno realizado en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	El área, servicio, unidad y departamento donde labora se encuentra en el organigrama.	X		X		X		
8	Está actualizado el organigrama de área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
9	Los cargos del área, servicio, unidad y departamento donde labora, están bien organizados.	X		X		X		
10	Existen políticas definidas en el área, servicio, unidad y departamento donde labora.	X		X		X		
11	Existe una buena comunicación área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
12	Considera que existe una adecuada comunicación entre su área, servicio, unidad y departamento con otras.	X		X		X		
13	Existen sistemas informáticos que permiten un trabajo óptimo en su área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
14	Tiene equipos informáticos que permitan cumplir con sus funciones en el área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X		
15	Existe personal calificado en el área, servicio, unidad y/o departamento, donde labora.	X		X		X		
16	Debería de haber una selección de personal según la función que desempeña.	X		X		X		



DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No
17	Existe un comportamiento adecuado con usted de sus compañeros donde laboran.	X		X		X	
18	Existen grupos y/o bandos de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
19	Se planifican metas por equipo de trabajo en su área, servicio, unidad y departamento.	X		X		X	
20	Se siente motivado para realizar su trabajo.	X		X		X	
21	El jefe de su área, servicio, unidad y departamento, demuestra liderazgo.	X		X		X	
22	Considera que el liderazgo permite cumplir con los objetivos.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No
23	Se realizan evaluaciones internas en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
24	Existen sistemas de control en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	
25	Se realizan evaluaciones de desempeño en su área, servicio, unidad y departamento, donde labora.	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

**Observaciones (en caso existan):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Mg : German Medrano Valverde**

**DNI: 16022314**

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

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

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

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

20 de junio de 2022

  
**Mg. German Medrano Valverde**  
**DNI N° 16022314**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE  
SATISFACCIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Me siento a gusto con el trabajo que realizo.	X		X		X		
2	Las funciones que realizo son valiosas como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil contento con las funciones asignadas.	X		X		X		
4	Me satisface los resultados de mi labor.	X		X		X		
5	Me siento realizado con las funciones que realizo.	X		X		X		
6	Con mi trabajo me siento a gusto conmigo mismo.	X		X		X		
7	Me encanta la función que realizo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Formulación y evaluación</b>								
11	El ambiente donde laboro reúne los estándares permitidos por la norma.	X		X		X		
12	El ambiente físico es cómodo donde laboro.	X		X		X		
13	Estoy de acuerdo con mi horario.	X		X		X		
14	Siente usted que una buena gestión de un líder afianza al equipo.	X		X		X		
15	La institución cumple con las capacitaciones al personal.	X		X		X		
16	Tiene usted la libertad de elegir el método de trabajo.	X		X		X		
17	Cree usted que las reglas o funciones encomendadas facilitan el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
18	Siento que no existen las comodidades para un buen desempeño de mis funciones.	X		X		X		
19	Mi jefe si valora el esfuerzo que pongo en mi centro de labores.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Ejecución</b>								
21	El trato que recibo de mi institución es bueno.	X		X		X		
22	Tomo distancia con las personas con quien no suman.	X		X		X		
23	Las funciones que realizo son importantes para la institución.	X		X		X		
24	No me agrada compartir mis funciones con mis compañeros.	X		X		X		
25	No reconocen mi trabajo para no percibir los servicios complementarios	X		X		X		

(horas adicionales, horas extras).							
DIMENSIÓN 4: Funcionamiento		SI	No	SI	No	SI	No
29	Siento que mi sueldo es bajo para las funciones que realizo.	X		X		X	
30	Me disgusta que otros perciban mas, realizando las mismas funciones.	X		X		X	
31	Siento que me están explotando en mi institución.	X		X		X	
32	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X	

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

**Observaciones (en caso existan):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: German Medrano Valverde**

**DNI: 16022314**

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

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

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

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

20 de junio de 2022



-----  
**Mg German Medrano Valverde**  
**DNI N° 16022314**



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MEDRANO VALVERDE
Nombres	GERMAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16022314

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	14/02/20
Resolución/Acta	0017-2020-UCV
Diploma	052-078686

OP 000000520136



CÓDIGO VIRTUAL 0000313360

Santiago de Surco, 01 de Agosto de 2020

  
JESÚS ANDRÉS VEGA GUTIÉRREZ  
JEFE  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 28 de Enero de 2021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MEDRANO VALVERDE, GERMAN DNI 16022314	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 15/12/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
MEDRANO VALVERDE, GERMAN DNI 16022314	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 20/01/2004 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
MEDRANO VALVERDE, GERMAN DNI 16022314	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 14/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/05/2015 Fecha egreso: 05/03/2017	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>