



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los  
odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Camacho Rodríguez, Carla Stefany ([orcid.org/0000-0002-9906-7656](https://orcid.org/0000-0002-9906-7656))

**ASESOR:**

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

**CO-ASESORA:**

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia ([orcid.org/0000-0001-5893-9262](https://orcid.org/0000-0001-5893-9262))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Dedico la presente investigación a mi padre que siempre quiso verme superar en mi profesión, a mi madre por darme ese soporte que tanto necesité para el desarrollo de mi trabajo de investigación y a mis hijas Rafaela y Fernanda por su paciencia y comprensión.

### **Agradecimiento**

En principio quiero dar las gracias a nuestro Señor creador, en segundo lugar, mi agradecimiento especial al Dr. Juan Godoy Caso por compartir sus conocimientos en el desarrollo de la tesis de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
<b>Tabla 1</b> Consolidado de la validación de expertos	14
<b>Tabla 2</b> <i>Resultados de la confiabilidad</i>	15
<b>Tabla 3</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa en la red de salud de Abancay, 2022</i>	17
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: planeación</i>	19
<b>Tabla 5</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión administrativa: organización</i>	20
<b>Tabla 6</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: dirección</i>	21
<b>Tabla 7</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: control</i>	22
<b>Tabla 8</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción en la red de salud de Abancay, 2022</i>	23
<b>Tabla 9</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: tangibilidad</i>	24
<b>Tabla 10</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad</i>	25
<b>Tabla 11</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: capacidad de respuesta</i>	26
<b>Tabla 12</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: seguridad</i>	27
<b>Tabla 13</b> <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: empatía</i>	28
<b>Tabla 14</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los odontólogos en la red de salud-Abancay, 2022</i>	29
<b>Tabla 15</b> <i>Correlación de la dimensión tangibilidad y gestión administrativa</i>	30
<b>Tabla 16</b> <i>Correlación de la dimensión fiabilidad y gestión administrativa</i>	31
<b>Tabla 17</b> <i>Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa</i>	
<b>Tabla 18</b> <i>Correlación de la dimensión seguridad y gestión administrativa</i>	

**Tabla 19** *Correlación de la dimensión empatía de los odontólogos y gestión administrativa*

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	14

## Resumen

La investigación se encuentra contemplada dentro de la línea de investigación Reforma y modernización del Estado, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos de la red de salud de Abancay, 2022. En lo que concierne a los aspectos metodológicos se indica que la investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por los odontólogos de la red de salud de Abancay. La muestra fue censal. La técnica para recolectar información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión administrativa y satisfacción tienen una relación positiva moderada, pues se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.428, con un p\_valor calculado de 0.002 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva moderada.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción, red de salud Abancay.

## **Abstract**

The research is contemplated within the line of research Reform and modernization of the State, its objective was to determine the relationship between administrative management and satisfaction of the dentists of the Abancay health network, 2022. Regarding the methodological aspects, indicates that the research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of dentists from the Abancay health network. The sample was census. The technique to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the investigation determined that the variable administrative management and satisfaction have a moderate positive relationship, since a Spearman correlation coefficient of 0.428 was obtained, with a calculated p\_value of 0.002, which allowed the verification of the proposed hypothesis, concluding that the relationship between the variables is moderately positive.

**Keywords:** administrative management, satisfaction, Abancay health network.

## I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, la labor primordial del Estado es la labor de administrar, es decir los administrados se someten a las directrices del mismo, uno de los aspectos más representativo es la administración de sus recursos, para lo cual la gestión debe promoverse en todas sus instancias de allí que se propicie una política, para lograr modernizar la gestión pública, es decir, que el gobierno pueda proveer a nivel local y nacional los medios que permitan que los administrados puedan satisfacer sus necesidades, países como Suiza, Canadá y Alemania llevan la delantera en lo que a gestión de los recursos se refiere, demostrando una debida administración de los recursos, superando aspectos que entorpecen la gestión como son la burocracia y la corrupción tan común en los países sudamericanos.

En países latinoamericanos la problemática en la gestión administrativa es común, de allí que los administrados al sentirse empoderados, pues se les ha reconocido derechos que antes parecían tan lejanos, ahora exigen recibir servicios con estándares de calidad cuando realizan un trámite o solicitan una prestación en alguna entidad del Estado, lo cual solo es posible si es que existe una gestión promoviéndoles.

La gestión de la administración en el sector salud tiene carácter instrumental, esto es, a través de ella se pueden cumplir los fines del proceso administrativo, ello para otorgar atención de calidad a los pacientes (Llanos, 2021).

Siendo así, la gestión administrativa resulta tener una cabal importancia en la satisfacción de trabajadores, usuarios y proveedores, cuando los entes gestores no brindan dicha complacencia, esta situación se convierte en un problema, pues la insatisfacción genera la continuidad de quejas, mala administración del tiempo, lentitud en sus procedimientos y por ende una mala gestión.

Las referidas dificultades presentes en la gestión administrativa se evidencian en las diferentes formas de organización de las entidades de la administración del estado peruano, en esta oportunidad abordaremos la suscitada en la red de salud ubicada en la ciudad de Abancay, específicamente en el área de odontología. Son estos profesionales de salud los que vivencian la deficiente gestión administrativa, y en la ejecución de la prestación de la actividad que se comprometieron realizar en la entidad, verifican la insuficiencia de profesionales, escasez de insumos y medicación imprescindible para la especialidad, así como el

tener que brindar atención a los usuarios en una infraestructura deficiente, sumándose a ello la falta de presupuesto, entre otras falencias, generando insatisfacción en los odontólogos, máxime si asumimos que la gestión en la administración involucra una excelente planificación, buena organización, eficiente dirección y fiscalización, para conseguir objetivos concretos, que apoyen el cumplimiento de su misión (esto opero tanto en lo público como en lo privado).

Tomando en cuenta lo descrito se formuló como problema fundamental: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos en una red de salud de Abancay, 2022? Como problemas específicos formulé a) ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022? c) ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022? d) ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022? e) ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?

La investigación contó con justificación teórica, porque luego de ejecutada, se procedió a analizar los resultados, arribando a conclusiones que permitirán una mejor comprensión de las variables de investigación en el marco de las directrices plasmadas por los representantes de dichos órganos de gestión. Asimismo, tuvo justificación práctica, porque pretende servir de precedente o referencia para otros estudios, además que, de las conclusiones y recomendaciones que se emitan, pueda sustentarse posibilidades de solución a la problemática formulada. También tiene justificación metodológica, porque los instrumentos aplicados para recolectar la información necesaria para la ejecución de nuestra investigación, posteriormente puedan ser utilizados en el que hacer investigativo.

En este orden de ideas, vale precisar que se planteó como objetivo fundamental: Determinar la vinculación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos de la red de salud de Abancay, 2022. Y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. b) Determinar

la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. c) Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. d) Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. e) Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022.

Finalmente, se planteó como hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los odontólogos en la red de salud - Abancay, 2022. Y como hipótesis específicas las siguientes: a) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión tangibilidad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. b) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. c) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. d) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022. e) La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

De la búsqueda de antecedentes de la investigación sobre las variables, se han consignado los más importantes para este estudio.

A nivel internacional, Guillin et al. (2022) buscaron determinar por qué es común en el ámbito empresarial la presencia de un paupérrimo rendimiento de los trabajadores, aparejado del mal comportamiento de los mismos, investigación que se realizó en la Planta de Silos Quevedo de la Unidad Nacional de Almacenamiento, ubicada en la provincia Los Ríos. Los resultados encontrados indicaron que cerca del sesenta por ciento de los trabajadores no están satisfechos pues los procesos son lentos, inexistencia de procesos que permitan conocer la satisfacción de los mismos, mucho menos se precisan los indicadores para establecer la eficiencia y eficacia, y a decir de los directivos nos están delimitadas las responsabilidades de cada puesto de trabajo. Diseñaron un Manual de Procedimientos, que clarificó las funciones del personal administrativo y operativo.

Alcocer (2022) en su investigación, tuvo por finalidad crear un modelo de planes fundamentales que sean tomados en cuenta por los gestores en la empresa Prolácteos del cantón Latacunga. Diagnosticó la inexistente planeación, formas de organizarse, criterios de dirección y carencia de control a mediano y largo plazo, entre otras carencias como son: publicidad, capacitación, producción, claridad de funciones aunado con la crisis por el Covid-19. Procedió a formular un plan estratégico para contribuir a la gestión administrativa que permita mejorar la gestión administrativa.

Sánchez et al. (2022) investigaron el clima organizacional en un Policlínico Universitario, de la municipalidad de Abreus, llegando a constituirse como un aporte para planificar, organizar, dirigir y controlar las estrategias institucionales, y con ello mejorar las relaciones de trabajo.

Mesfin et al. (2020) realizaron una investigación descriptiva, transversal, básica. Se utilizó la encuesta como técnica en cuatro centros de atención hospitalaria de Jimma. Los resultados obtenidos, demuestran que la cultura organizacional que prevalece es la jerárquica ( $MS = 22.31, \pm 2.82$ ). Añadieron que de los 326 trabajadores en los referidos hospitales, solo el 29,40% estaban muy satisfechos con el ambiente físico de trabajo. Arribaron a la conclusión que los trabajadores preferían trabajar en un ambiente con características de innovación y

de trabajo de equipo.

También encontré el artículo científico de Loján – Alvarado et al. (2022) buscaron identificar las habilidades gerenciales necesarias en una entidad de salud del Ecuador y su relación con la materialización de los fines que persigue la entidad y la productividad de sus colaboradores, llegaron a concluir que los gerentes deben tener la habilidad de identificar la oportunidad para aplicar sus habilidades y materializar los fines de la entidad.

Asimismo, Baque et al. (2022) en su investigación buscaron precisar si la aplicación de las habilidades interpersonales permite la eficiencia en las empresas ecuatorianas. Los resultados llevaron a determinar que, manifestar habilidades interpersonales es beneficioso para una labor efectiva y eficiente en las entidades y así alcanzar los objetivos institucionales.

Hurgando en investigaciones a nivel nacional, encontramos más experiencias de investigación, centrando nuestra atención en las últimas, que a continuación se reseñan. Alcántara (2021) realizó un estudio con el objeto de explicar la vinculación entre gestión de la administración y satisfacción de los proveedores en instituciones afines, dependientes del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, se llegó a determinar una vinculación moderada de las variables investigadas.

Miranda (2021) cuya finalidad fue precisar la vinculación entre la labor de gestión de la administración y satisfacción laboral en el Centro de Emergencia Mujer Miraflores de Arequipa. Concluye que las variables tienen una vinculación positiva muy alta.

Meza (2019) en su investigación estudió la vinculación entre gestión de la administración y la satisfacción de los trabajadores en un hospital público de Lambayeque, que brinda la atención a los pacientes que requieran atención en medicina física y rehabilitación, determinando que hay independencia entre las variables, la prueba estadística de Pearson, resultó no significativo de magnitud y dirección tipo positiva débil.

Chiguvi (2019) en su investigación sobre las claves para lograr que se cumplan con las estrategias para gestionar un buen gobierno local, cita las razones más importantes, del por qué no se aplican políticas adecuadas a favor del ciudadano, el gobierno carece de incentivos para utilizar sus servicios electrónicos,

falta de coordinación en el acceso a la información digitalmente, la mayoría de los ciudadanos perciben el servicio presencial como corrupto y burocrático.

Luján (2018) en su tesis tuvo como objetivo precisar si hay vinculación entre gestión de la administración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE, concluyó que se determinó una vinculación significativa entre las variables.

Palomares (2017) en su estudio buscó establecer la vinculación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral. Concluyendo que hay una relación positiva y alta ( $Rho = 0,843$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables de investigación. El desarrollo de la gestión administrativa guarda relación con la progresión en las ciencias administrativas, la misma que se desarrolló en cuatro etapas importantes: la actividad laboral, los colaboradores, la organización y la tecnología.

Al desarrollar las bases teóricas para esta investigación no podemos dejar de mencionar el sistema administrativo en especial el que gestiona los recursos humanos, el mismo que involucra asumir decisiones que involucran directrices y acciones que juntos conforman el vínculo laboral, buscando materializar ciertos objetivos. La gestión administrativa reúne un grupo multidimensional de procesos encargados de asumir decisiones y pautas de comportamiento, no quedando fuera las entidades públicas, actores políticos y administrativos, grupos de otra índole (Bauer & Trondal, 2015)

Estos objetivos se vinculan con la productividad y mejora de la misma por parte de los trabajadores (Boselie et al., 2019). Así como también es necesario acotar la teoría de la gestión de Henri Fayol, es el primero en desarrollar la teoría de la gestión, indicando que es imprescindible que los trabajadores y empleadores se unan asumiendo una perspectiva de gestión de gran nivel (OpenStax, 2019). Ello dará pase a una suerte de ente que promueva el triunfo de la organización, para lo cual debe implementar estrategias sustentadas y guiadas por la misión, visión y objetivos de la parte empleadora y que el colaborador asume como suyos (Indeed Editorial Team, 2021)

Se afirma que la gestión de la administración acopia un grupo de acciones en busca de lograr el objetivo, sustentados en la misión de la entidad, acorde a su rubro, sea público o privado, con una gestión adecuada de los procesos

administrativos, como los que implican actividades de programación, organizativas, directivas y de supervisión del manejo de los recursos de la institución, en la búsqueda de plasmar sus metas con eficacia y eficiencia.

A decir de Bauer y Trondal (2015) son el conjunto de acciones que involucra la asunción de decisiones y materialización de acciones en el seno de las entidades públicas, involucrando a los colaboradores en las entidades públicas y también las privadas.

Yépez (2017) afirma que administrar es gestionar los insumos humanos y materiales necesarios para materializar la misión de la organización y proporcionar un buen servicio indirectamente. Permite establecer una organización dirigida a lograr el triunfo de la entidad, para lo cual es necesario internalizar diversos planes y estrategias que prevean su misión, visión y objetivos de la organización y los colaboradores (Indeed Editorial Team, 2021).

La humanidad se sobrepone a la emergencia sanitaria del virus Covid-19 y las secuelas en todos los ámbitos, sobre todo el económico, por ello es necesario que la gestión administrativa sea estratégica asumiendo retos que le permita la tan ansiada eficacia y eficiencia, esto implica la amplitud de acciones que van desde explorar nuevas acciones, así como innovar, recurriendo incluso a la investigación que permita la certeza de los avances en dichos ámbitos de esa manera se solidifica los conocimientos para dar cumplimiento a dichos fines (Palmi et al., 2021).

Manrique (2018) el éxito de una gestión administrativa se sustenta en el procedimiento que comprende cuatro dimensiones, como son: planeación, forma de organizarse, criterios de dirección y formas de control; sin abandonar que el profesional debe contar con la capacitación y conocimientos requeridos para la ejecución de las funciones encomendadas, las mismas que van acompañadas de la actitud mostrada por el trabajador, que reflejarán la buena o mala gestión en la entidad, este procedimiento permite avizorar futuros problemas y así lograr cumplir sus objetivos. Son estas dimensiones las asumidas para la investigación, las que han sido ampliamente definidas y desarrolladas.

Respecto a la planificación, según Koontz et al. (2012) indicaron que implica definir los objetivos de la entidad, seleccionando diferentes posibilidades, para encontrar la forma que permita materializarlos.

En lo que se refiere a la organización, se considera la forma para elegir los

directores, establecer sus responsabilidades y delimitar sus funciones siendo necesaria la integración de las diversas áreas en el establecimiento de los mismos (Ortiz, 2017). Involucra identificar y clasificar las actividades, distribuirlas, designando un gestor encargado de la supervisión de las mismas (Nasib, 2018).

En cuanto a la dirección, conforme Ortiz (2017) es necesario aumentar la conciencia de los trabajadores para alcanzar las metas propuestas; esto influye en la materialización de los objetivos organizacionales. Esta dimensión trae a colación lo relevante que resulta para la gestión que asume a al ser humano como prioridad en las entidades actuales, ya que cuando lo que guía es el aspecto humano, se logra que sus opiniones sean consideradas lo que trae como consecuencia que las metas de la entidad se conviertan en logros, pudiendo llegar a afirmar que la capacidad de escuchar de los gestores, constituye un aliciente y sustento para que los colaboradores aumenten su productividad y rentabilidad de la entidad (Belyh, 2019).

Respecto al control no podemos dejar de mencionar que guarda relación con la evaluación y seguimiento periódico de los resultados para poder aplicar correctivos o mejoras en el rendimiento de los trabajadores. (Ortiz, 2017)

Cabe precisar que Davis y Newstrom (1987) precisan la satisfacción laboral como el conglomerado de sentimientos o actitudes que pueden ser favorecedores o poco favorecedoras, que un empleado tiene hacia un trabajo, sustentados en la actividad laboral, las creencias y los valores del trabajador. Desde esta perspectiva, es una definición basada únicamente en las actitudes creadas por las percepciones de los empleados sobre sus puestos de trabajo.

Por su parte Locke (1976) sobre la satisfacción laboral refiere que es la respuesta emocional de aquella evaluación interna de la actividad laboral de una persona. El ambiente de trabajo en el que nos sentimos cómodos nos hace hablar de cognición personal y actitud en el trabajo

Palma (2006) la define como la postura del empleado hacia su trabajo, considerando aspectos tan importantes como la oportunidad de evolucionar personalmente, los beneficios laborales y salariales percibidos, la política administrativa, las relaciones interpersonales en la entidad y los gerentes, las condiciones materiales que facilitan la realización de las labores y tareas.

Sánchez et al. (2018) plantean que la satisfacción laboral se encuentra

caracterizada en diversos aspectos como son el de organización, el funcional y el individual.

Gibson et al. (1996) manifiestan que la satisfacción en el trabajo es la actitud que los colaboradores proyectan en su desenvolvimiento en su centro de labores. La definen como aquellas percepciones del colaborador frente a sus trabajos, las cuales se ven influenciados por factores como son el entorno laboral, las normativas a las que se somete, las habilidades de dirección, los procedimientos, entre otros, clasificando a cinco de ellos como principales: (a) Remuneración, dinero que percibe y el equilibrio que proporciona; (b) Actividad laboral, considerando lo atractivo que resulta, observando las responsabilidades, beneficios y oportunidades que representa; (c) Opción de ascender; (d) Jefatura, en el sentido que sus integrantes prevén el desarrollo de los trabajadores a su cargo; (e) Colaboración, actividades direccionadas a apoyar.

Por su parte Palma (1999) esbozó siete dimensiones observables en la satisfacción laboral, manifestando que debemos entender como ambiente laboral el lugar en el que se evidencia la satisfacción laboral, resaltando la concurrencia de factores como: (a) Factor I Condiciones físicas y/o materiales, incluye lo vinculado a ambiente e infraestructura del centro de labores, (b) Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, incluye las remuneraciones y beneficios percibidos por el colaborador, (c) Factor III Políticas administrativas incorpora, el conjunto normativo establecidos por la institución al cual se encuentran sujetos los colaboradores, (d) Factor IV Relaciones sociales, las relaciones interpersonales, de la totalidad del personal en la entidad, (e) Factor V Desarrollo personal, la evolución personal y autorrealización de cada colaborador, consecuencia de su trabajo, (f) Factor VI Desempeño de tareas, como es percibida la ejecución de labores a su cargo en la entidad y (g) Factor VII Relación con la autoridad, vinculación con el personal de mayor jerarquía en la entidad, el mismo que evalúa su desempeño de las actividades encargadas.

En cuanto a los elementos de la satisfacción, Robbins y Coulter (2013) precisan que en la ejecución de un trabajo factores como las fortalezas físicas y emocionales para la realización del mismo, reconocimientos e incentivos distribuidos con equidad, buenas relaciones interpersonales en los diversos niveles jerárquicos de la organización sustentados en el apoyo y el respeto, son necesarios

para que afirmemos la existencia de la satisfacción laboral.

En base al modelo SERVQUAL, instrumento utilizado para precisar el nivel de satisfacción, se desarrollarán las dimensiones contempladas en la variable satisfacción como son: Tangibilidad que comprende a las instalaciones, equipos, personal, materiales, medios para una buena atención (Parasuraman, 1988) coincidentemente con Valls (2017) que hace hincapié en la infraestructura de la organización, materiales y equipos.

La dimensión fiabilidad comprende las destrezas del personal para la realización de la labor encomendada de forma segura, honesta y diligente, se hace referencia al personal que tiene contacto con los pacientes, cuya tarea es la correcta prestación del servicio (Parasuraman, 1988), para Valls (2017), la confiabilidad se entiende como la prestación del servicio con características de exactitud, seguridad y realista, es la relación entre los pacientes y los odontólogos de la red de salud.

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia a la capacidad de pronta respuesta de los odontólogos ante el requerimiento de ayuda de los pacientes, haciendo posible una solución inmediata a los problemas (Parasuraman 1988); Valls (2017), menciona que es la capacidad de los trabajadores para brindar un servicio apropiado, en el tiempo programado, brindando solución a la problemática existente en el momento dado.

Respecto a la dimensión Seguridad, Parasuraman (1988), acota que es la certeza de que el personal brinda un servicio conforme a sus conocimientos y habilidades, es decir que demuestra dichos conocimientos en un marco de cordial atención, que permiten una mejor comunicación y relación con el usuario, Valls (2017), precisa que un servicio de calidad involucra seguridad que se desprende del hecho que el personal en su accionar deja entrever sus conocimientos y una atención respetuosa con mayor comunicación.

La dimensión empatía, la misma que está presente cuando el personal proporciona una atención personalizada, observando las particularidades de cada usuario, debido a que no son iguales (Parasuraman 1988), así también Valls et al. (2017), precisan que la empatía implica la capacidad que la entidad tiene para brindar una atención a los usuarios identificando sus particularidades con diligencia, contemplando sus rasgos de personalidad y características.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

El estudio desarrollado estuvo considerado dentro del tipo básico. Al respecto, Ñaupas et al. (2014) manifiestan que, se le considera básica pues constituye el soporte de la investigación aplicada o tecnológica.

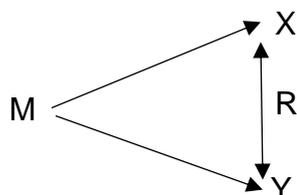
##### Diseño de investigación

Un diseño es un plan que prescribe lo que el investigador realizará para materializar su investigación (Ñaupas et al., 2014).

Como diseño de investigación le correspondió el diseño no experimental, de corte transversal, transaccional. Es no experimental debido a que no se manipulan las variables, con el fin de ver el efecto que causa en otra, solo se estudia la variable en su estado natural (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2019), transversal porque la recopilación de la data se ejecutará en un momento dado y, correlacional lo que busca es estudiar la vinculación de las variables de investigación (Bernal, 2016).

##### Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

X: V 1: Gestión administrativa

Y: V 2: Satisfacción de los odontólogos

R: Correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variables 1 Gestión administrativa.

##### Definición conceptual

Es gestionar los insumos humanos y materiales necesarios para materializar la misión de la organización y proporcionar un buen servicio indirectamente (Yépez, 2017).

### **Definición operacional**

Para medir la variable se tomará en cuenta que se consideró que es una variable politómica, se consideraron las dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control, fueron medidas a través de un cuestionario de 15 ítems.

### **Indicadores**

Para la dimensión planificación: Implementación de estrategias, liderazgo y establecimiento de metas y objetivos

Para la dimensión organización: División del trabajo, toma de decisiones y coordinación interorganizacional.

Para la dimensión dirección: Motivación del personal, compromiso institucional y, formación y capacitación constante.

Para la dimensión control: Estrategias de control, sistemas de control y patrones de control.

### **Escala de medición**

Ordinal

### **Variable 2 Satisfacción**

#### **Definición conceptual**

Es la postura del empleado hacia su trabajo, considerando aspectos tan importantes como la oportunidad de evolucionar personalmente, los beneficios laborales y salariales percibidos, la política administrativa, las relaciones interpersonales en la entidad y los gerentes, las condiciones materiales que facilitan la realización de las labores y tareas (Palma, 2006).

#### **Definición operacional**

La escala de medición de la variable satisfacción fue la ordinal, se aplicó un cuestionario de 14 ítems.

## **Indicadores**

Para la dimensión tangibilidad: instalaciones físicas, equipamiento, personal de la institución y materiales.

Para la dimensión fiabilidad: exacta, segura, consiente interacción.

Para la dimensión capacidad de respuesta: prestar un servicio, puntual, adecuado, soluciones inmediatas.

Para la dimensión seguridad: calidad, seguro, consciente, demuestra conocimiento, demuestra respeto.

Para la dimensión empatía: Atención personalizada, atención cuidadosa.

## **Escala de medición**

Ordinal

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

Hernández et al. (2014) precisan que población es la agrupación de personas que serán estudiadas y que tienen igual posibilidad de brindar la información necesaria para que la investigación se cristalice.

Se considera para la investigación 53 odontólogos de la red de salud de Abancay. No precisé muestra, ni muestreo, por cuanto se trabajará con toda la población.

La unidad de análisis está constituida por el odontólogo de la red de salud de Abancay.

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

#### **Técnica**

Se utilizó la encuesta, se elaboraron dos cuestionarios, el primero dirigido a medir la gestión de la administración y el segundo la satisfacción de los odontólogos. Hernández (2014) indican que en cuanto a las técnicas utilizadas en las investigaciones correlacionales resalta la encuesta, esto es porque permite recoger información de un grupo determinado rápidamente.

#### **Instrumentos**

Para cumplir los objetivos de la investigación, fue necesario recabar información,

para lo cual se consideró al cuestionario como instrumento importante que permite recoger la información necesaria. Para poder ser aplicados, se someterán a dos pruebas: Validez y fiabilidad.

### **Validez**

Valderrama (2019) precisa que debemos entender la validez como la evaluación que realizan los expertos respecto a la coherencia y consistencia de un instrumento, el investigador procederá a la aplicación de los mismos, superados los criterios de evaluación precisados por los expertos. En el presente estudio se realizó la validez de contenido, los expertos evaluaron la coherencia interna entre ítems y dimensiones determinando que los ítems son pertinentes, relevantes y poseen claridad. En el anexo 4 se adjuntan los certificados de validez emitidos por los jueces.

### **Tabla 1**

*Consolidado de la validación de expertos*

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Dictamen</b>
Mg: Juan Godoy Caso		Aplicable
Mg: Elvia Rocío Rodríguez Bacilio		Aplicable
Mg: David Barrial Acosta		Aplicable

### **Confiabilidad**

Consiste en la certeza que al aplicar el mismo a diversas personas, el mismo seguirá recogiendo la información en igual magnitud, para lo cual se recurre a la estadística, que es quien la determina (Valderrama, 2019). En este trabajo se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach por la escala policotómica de las variables en un piloto con la participación de 20 odontólogos. En la tabla 2 se muestra el resultado obtenido.

**Tabla 2***Resultados de la confiabilidad*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de Gestión Administrativa	,941	15
Cuestionario de Satisfacción	,949	14

Luego de aplicar Alfa de Cronbach se obtuvieron coeficientes por ambos cuestionarios, mayores que 0.9 lo que denotó la confiabilidad de los mismos, lo que hizo posible la aplicación en la muestra.

### 3.5. Procedimientos

Para recabar la información necesaria para la investigación se realizaron las siguientes actividades, primero, el Director de la Escuela de Posgrado de la UCV remitió una misiva al director de la red de salud de Abancay, presentando a la investigadora. Luego procedí a solicitar autorización para encuestar a los integrantes de la muestra, luego organicé la información en una hoja de cálculo, para ser analizada posteriormente.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados descriptivamente, de acuerdo a la naturaleza de cada variable, a través del SPSS y Microsoft Excel, se procesaron y se procedió a presentarles haciendo uso de gráficos y tablas de frecuencia y porcentaje- También se aplicó la estadística inferencial para la materialización de los objetivos que persigue la investigación. Teniendo en cuenta la data recabada, se utilizó la correlación de Rho de Spearman de ese modo será posible establecer correlaciones y de ser el caso comprobar las hipótesis planteadas.

### 3.7. Aspectos éticos

Bohórquez (2014) refiere que la ética involucra el aspecto subjetivo, no precisado, inmaterial, abstracto, vinculado a la moral, en la práctica converge con las normas, los procedimientos, los formatos y desde una perspectiva grupal importa lo que es mejor para todos. Esta investigación cumplió los requisitos formales y de

cientificidad exigidos por el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, así como las normas internacionales APA.

### III. RESULTADOS

#### 4.1 Resultados descriptivos

Conforme la operacionalización realizada a las variables de investigación, se organizaron los datos que se obtuvieron luego de ser aplicados los instrumentos, a través de niveles como se precisa a continuación:

**Tabla 3**

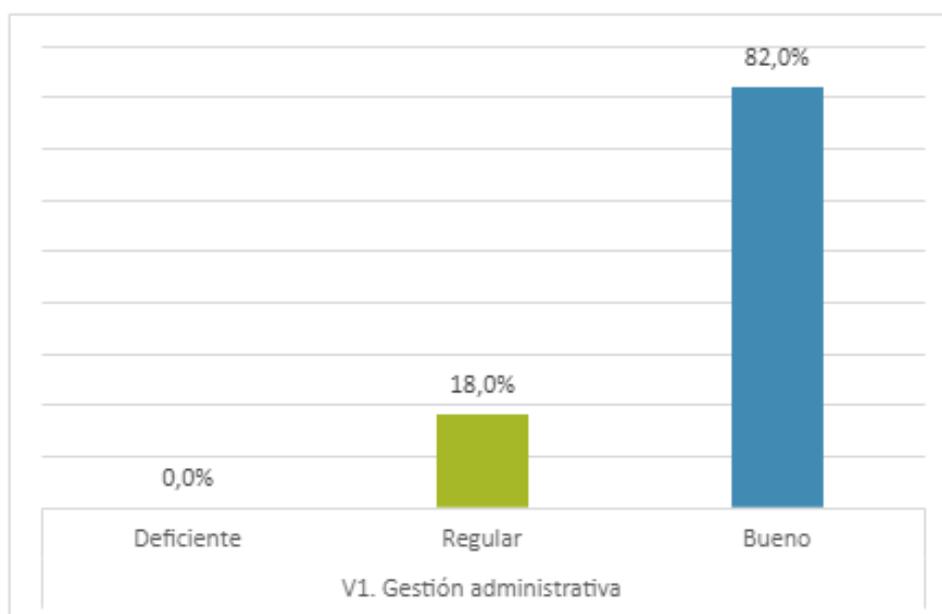
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa en la red de salud de Abancay, 2022*

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Gestión administrativa</b>	Bueno	[55 - 75]	41	82,0%
	Regular	[35 – 54]	9	18,0%
	Deficiente	[15 – 34]	0	0,0%
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 2**

*Frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa en la red de salud de Abancay, 2022*



La tabla 3 y figura 2 contienen la descripción de lo percibido por los odontólogos en cuanto a la gestión administrativa de la red de salud de Abancay, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera: el 82% considera que el nivel es bueno, el 18% considera que el nivel es regular y ninguno de ellos opina que sea deficiente.

**Tabla 4**

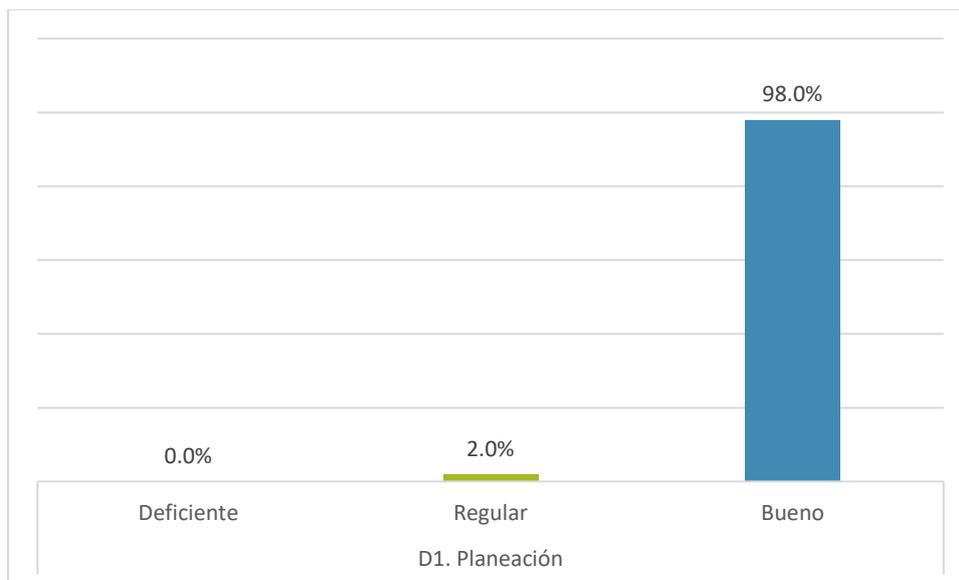
*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: planeación*

Dimensión	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Planeación	Bueno	[55 - 75]	49	98.00
	Regular	[35 – 54]	1	2.00
	Deficiente	[15 – 34]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 3**

*Porcentajes de la dimensión de la variable gestión administrativa: planeación*



En cuanto a la dimensión planeación en la tabla 4 y figura 3 queda evidenciado que 98.00% de los odontólogos opinó que se encuentra en un nivel bueno, tan solo el 2% indicó el nivel regular y ninguno de los encuestados manifestó que se encuentre en un nivel deficiente.

**Tabla 5**

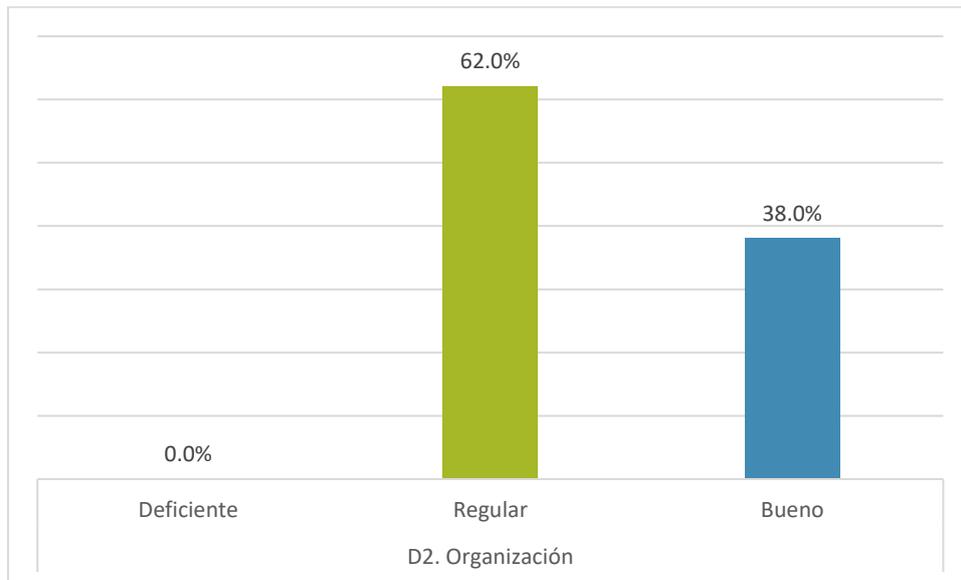
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión administrativa: organización*

Dimensión	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Organización	Bueno	[55 - 75]	19	38.00
	Regular	[35 – 54]	31	62.00
	Deficiente	[15 – 34]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 4**

*Porcentajes de la dimensión de la variable gestión administrativa: organización*



En la tabla 5 y figura 4, para la dimensión organización, el 38% de los encuestados consideró que se encuentran en un nivel bueno, 62% en un nivel regular y ningún encuestado opinó por un nivel deficiente.

**Tabla 6**

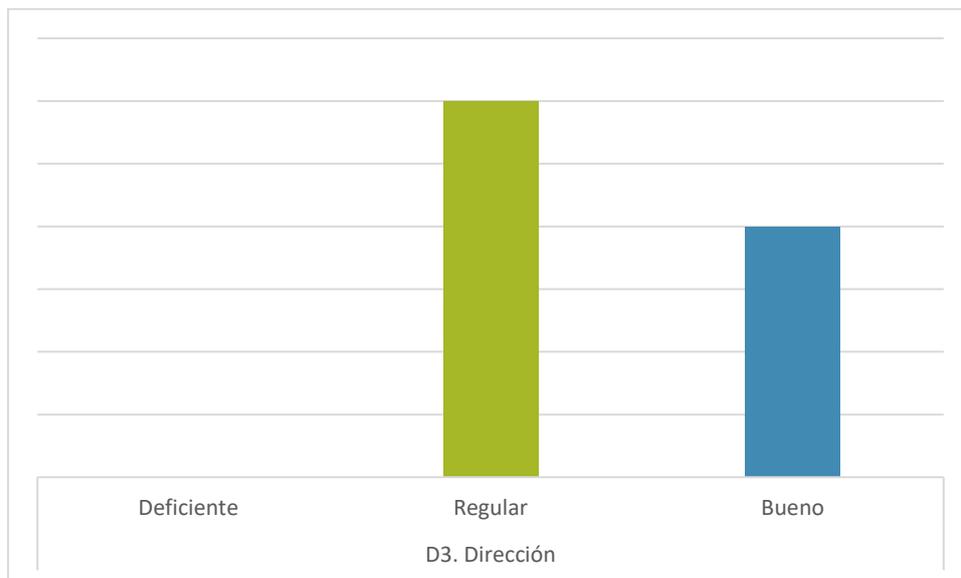
*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: dirección*

Dimensión	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Dirección	Bueno	[55 - 75]	20	40.00
	Regular	[35 - 54]	30	60.00
	Deficiente	[15 - 34]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 5**

*Porcentajes de la dimensión de la variable gestión administrativa: dirección*



En la tabla 6 y figura 5, se colige que para la dimensión dirección, el 40% de odontólogos opinó que se encuentra en un nivel bueno, el 60% opinó por el nivel regular y ningún encuestado opinó por el nivel deficiente.

**Tabla 7**

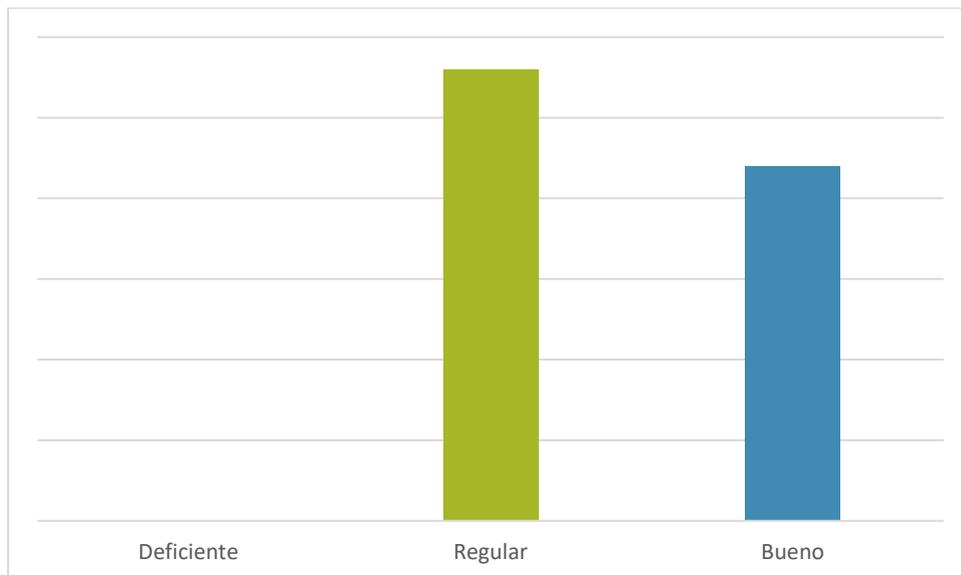
*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la gestión administrativa: control*

Dimensión	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Control</b>	Bueno	[55 - 75]	22	44.00
	Regular	[35 - 54]	28	56.00
	Deficiente	[15 - 34]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 6**

*Porcentajes de la dimensión de la variable gestión administrativa: control*



De acuerdo a la tabla 7 y el gráfico 6, para la dimensión control el 44% opinó por el nivel bueno, el 56% refirió el nivel regular y ningún encuestado opinó por el nivel deficiente.

**Tabla 8**

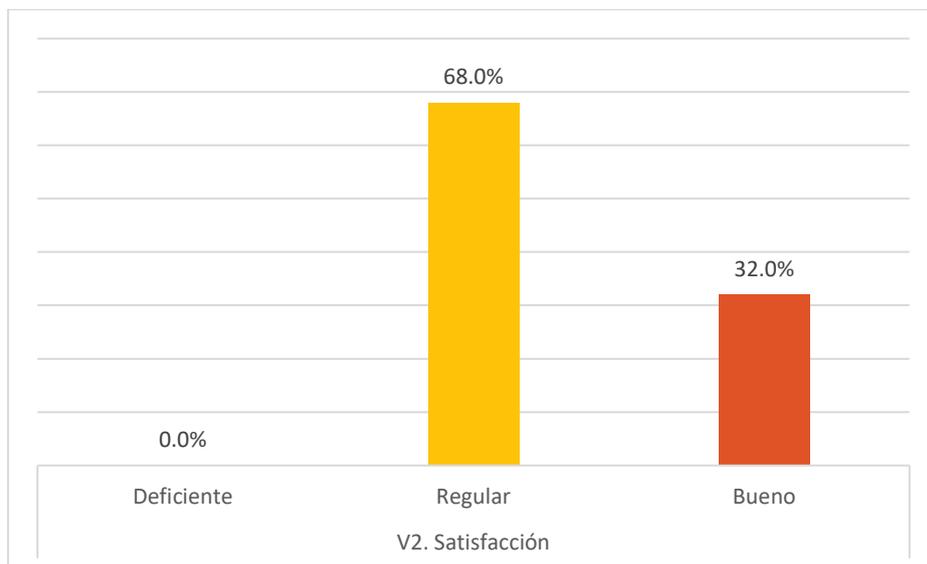
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la satisfacción en la red de salud de Abancay, 2022*

Variable	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfacción	Bueno	[53 – 70]	16	32.00
	Regular	[33 – 52]	34	68.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	00.00
Total			50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 7**

*Frecuencias y porcentajes de la satisfacción en la red de salud de Abancay, 2022*



La tabla 8 y figura 7 concentran la estadística descriptiva de la percepción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, respecto a la variable satisfacción, se obtuvo que el 32% considera que el nivel es bueno, el 68% considera que es regular y el 0% de los encuestados opinó por el nivel deficiente.

**Tabla 9**

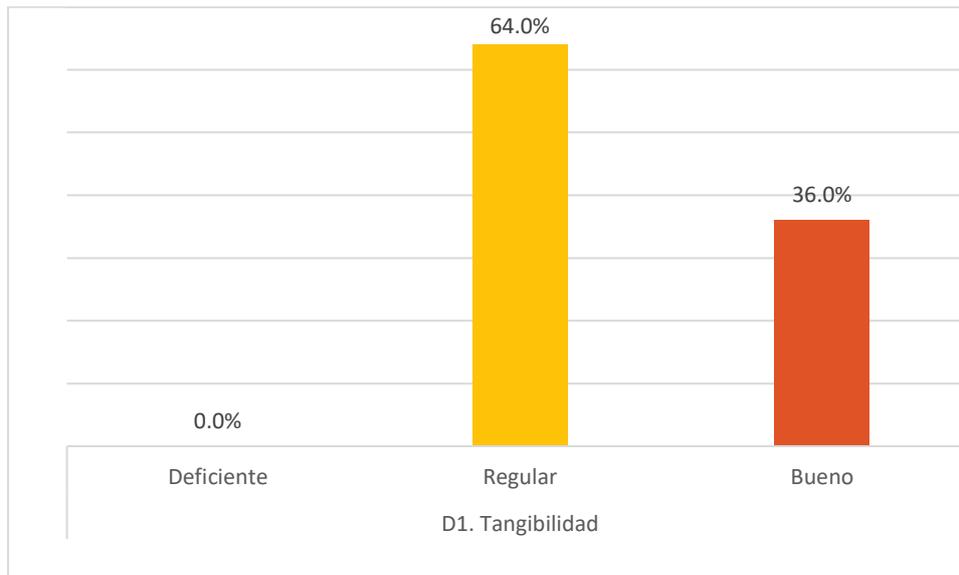
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: tangibilidad*

Dimensión	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tangibilidad	Bueno	[53 – 70]	18	36.00
	Regular	[33 –52]	32	64.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	0.00
Total			50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 8**

*Porcentajes de la dimensión tangibilidad*



En la tabla 9 y figura 8, se observa: para la dimensión tangibilidad, el 36% de los odontólogos precisó que la perciben en el nivel bueno, un 64% la perciben en el nivel regular y ningún odontólogo la percibe el nivel de deficiente.

**Tabla 10**

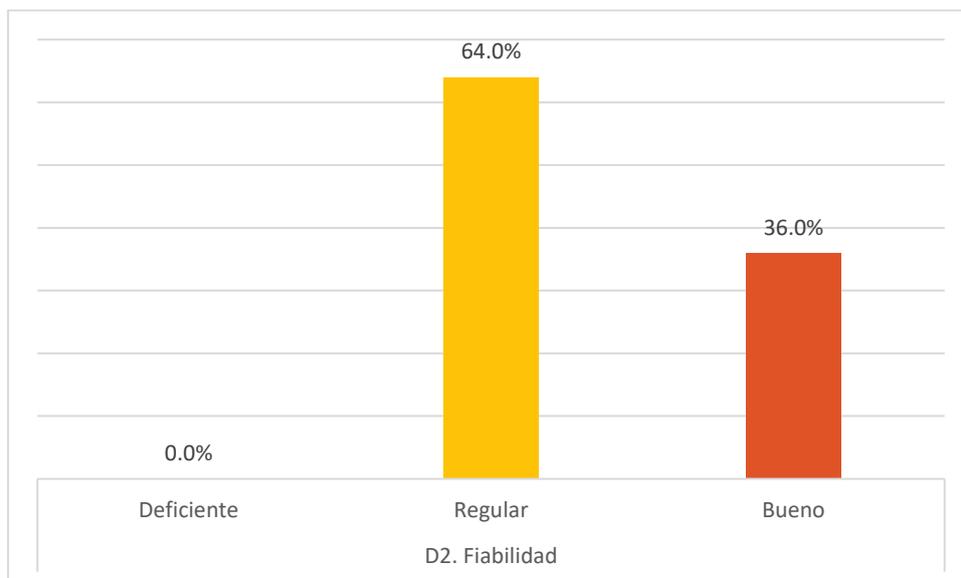
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Fiabilidad</b>	Bueno	[53 – 70]	18	36.00
	Regular	[33 –52]	32	64.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS.

**Figura 9**

*Porcentajes de la dimensión fiabilidad*



En la tabla 10 y figura 9, se concentran las estadísticas de la dimensión fiabilidad, el 36% acotó que la ubica en el nivel de bueno, el 64% en el regular y ningún odontólogo precisó que la percibe en el nivel deficiente.

**Tabla 11**

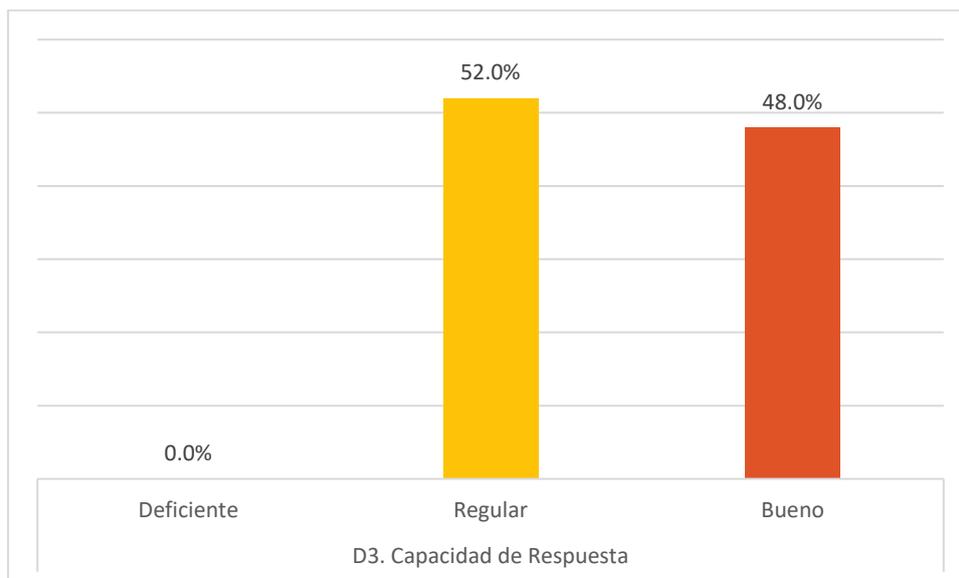
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: capacidad de respuesta*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Capacidad de respuesta</b>	Bueno	[53 – 70]	24	48.00
	Regular	[33 –52]	26	52.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota. Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS*

**Figura 10**

*Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta*



En la tabla 11 y figura 10 se aprecia que para la dimensión capacidad de respuesta, los odontólogos opinaron que el 48% la ubica en el nivel de bueno, el 52% en el nivel de regular y ningún odontólogo opinó por el nivel deficiente.

**Tabla 12**

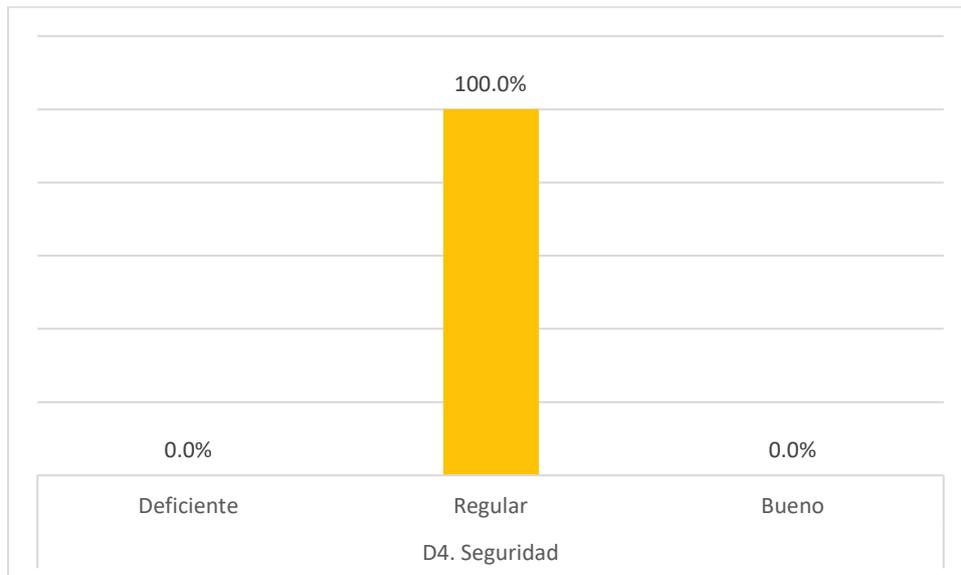
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: seguridad*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Seguridad</b>	Bueno	[53 – 70]	0	0.00
	Regular	[33 –52]	50	100.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS

**Figura 11**

*Porcentajes de la dimensión seguridad*



En la tabla 12 y figura 11 en lo que respecta a la dimensión seguridad la totalidad de encuestados precisó que se encuentra en el nivel de regular, ninguno opinó por los niveles bueno o deficiente.

**Tabla 13**

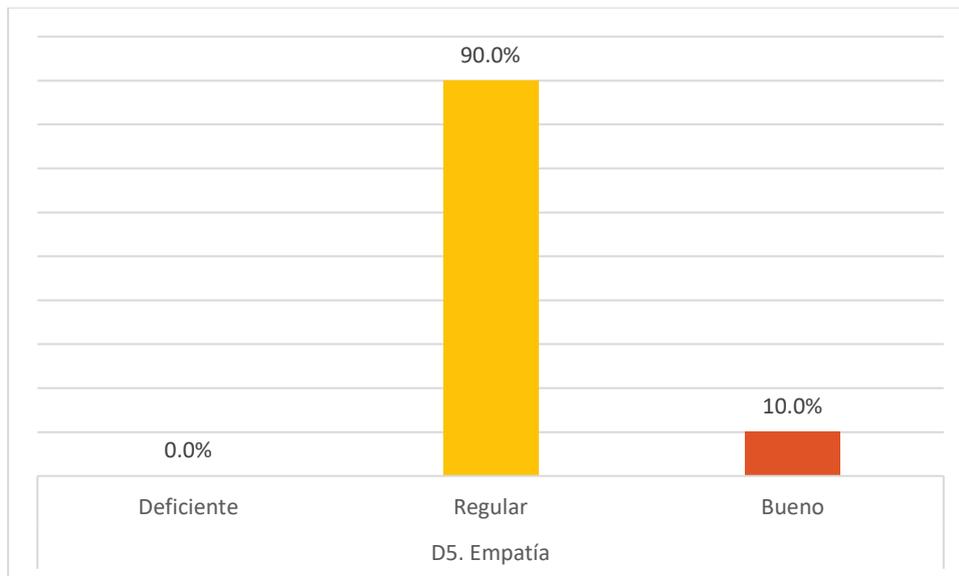
*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de la variable satisfacción: empatía*

	Nivel	Baremo	Frecuencia	Porcentaje (%)
<b>Empatía</b>	Bueno	[53 – 70]	5	10.00
	Regular	[33 –52]	45	90.00
	Deficiente	[14 – 32]	0	0.00
	Total		50	100.00

*Nota.* Cálculos realizados a partir de los datos recolectados usando SPSS

**Figura 12**

*Porcentajes de la dimensión empatía*



En la tabla 13 y figura 12 en lo que respecta a la dimensión empatía, 10% de odontólogos opinó que se encuentra en el nivel de bueno, 90% de los encuestados opinó que se encuentra en el nivel regular y ningún encuestado opinó por el nivel deficiente.

## 4.2 Resultados inferenciales

### Hipótesis general

Hi: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los odontólogos en la red de salud – Abancay. 2022.

**Tabla 14**

*Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los odontólogos en la red de salud-Abancay, 2022*

		Gestión de administrativa	
		Coeficiente de correlación	,428
Correlación de Rho de Spearman	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.002
		N	50

\*\* . La correlación es positiva moderada.

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 14, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la satisfacción de los odontólogos como indica el valor  $p=0.002 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.428 que hace alusión a una relación positiva moderada y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de satisfacción de los odontólogos.

### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión tangibilidad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022.

**Tabla 15**

*Correlación de la dimensión tangibilidad y gestión administrativa*

Dimensión		Variable gestión administrativa	
Correlación de Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,392**
		Sig. (bilateral)	0,005
		N	50

\*\* . La correlación es positiva baja

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 15, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la dimensión tangibilidad como indica el valor  $p=0.005 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.392 que hace alusión a una relación positiva baja y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de tangibilidad.

## Hipótesis específica 2

H<sub>2</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022.

**Tabla 16**

*Correlación de la dimensión fiabilidad y gestión administrativa*

	Dimensión		Variable gestión administrativa
Correlación de Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,291**
		Sig. (bilateral)	0,040
		N	50

\*\* . La correlación es positiva baja.

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 16, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la dimensión fiabilidad como indica el valor  $p=0.040 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.291 que hace alusión a una relación positiva baja y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de fiabilidad.

### Hipótesis específica 3

H<sub>3</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022.

**Tabla 17**

*Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y gestión administrativa*

Dimensión		Variable gestión administrativa	
Correlación de Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,370**
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	50

\*\* . La correlación es positiva baja.

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 17, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la dimensión capacidad de respuesta como indica el valor  $p=0.008 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.370 que hace alusión a una relación positiva baja y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de capacidad de respuesta.

#### Hipótesis específica 4

H4: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022.

**Tabla 18**

*Correlación de la dimensión seguridad y gestión administrativa*

Dimensión		Variable gestión administrativa	
Correlación de Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,396**
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	50

\*\* . La correlación es positiva baja.

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 18, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la dimensión seguridad como indica el valor  $p=0.004 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.396 que hace alusión a una relación positiva baja y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de seguridad.

### Hipótesis específica 5

H<sub>5</sub>: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022.

**Tabla 19**

*Correlación de la dimensión empatía de los odontólogos y gestión administrativa*

	Dimensión		Variable gestión administrativa
Correlación de Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	,380**
		Sig. (bilateral)	0,007
		N	50

\*\* . La correlación es positiva baja

Los cálculos realizados para contrastar la hipótesis planteada, conforme con la tabla 19, se comprueba que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con la dimensión empatía como indica el valor  $p=0.007 < 0.05$ . En tanto que el coeficiente de Spearman = 0.380 que hace alusión a una relación positiva baja y directa, donde al incrementarse los valores de gestión administrativa, se incrementan los valores de empatía.

## V. DISCUSIÓN

La investigación es una correlacional, que como punto de partida, ha recurrido al marco teórico para un mayor entendimiento de las variables de estudio, luego se aplicaron los instrumentos (cuestionarios) que proporcionaron la información necesaria para el análisis de la variable, la misma que se procedió a analizar estadísticamente, llegando a contrastar las hipótesis formuladas.

La percepción de los odontólogos de la red de salud, Abancay para la variable gestión administrativa estuvo distribuida de la siguiente manera: 82% considera que el nivel es bueno, el 18% considera que el nivel es regular y ningún odontólogos opina que sea deficiente., esto refleja que los odontólogos en su mayoría perciben una activa gestión administrativa, lo que es resaltante, ningún odontólogo opina que la gestión administrativa sea deficiente, esto es los gestores realizan las acciones necesarias para que su accionar cree una suerte de beneficio en los odontólogos. Chiavenato (2010) precisa que la gestión administrativa implica un conjunto de acciones que comprende elaborar planes, organizar, dirigir y controlar el uso de bienes de una entidad para conseguir sus objetivos.

Asimismo respecto a la variable satisfacción, se obtuvo que el 32% considera que el nivel es bueno, el 68% considera que es regular y el 0% de los encuestados opinó por el nivel deficiente, en este extremo, los odontólogos no opinan que la satisfacción esté en el nivel deficiente.

Es necesario precisar que, respecto a la variable satisfacción, esta no goza de un solo concepto, ha sido conceptualizada de diversas formas, así Robbins (2013) señaló que es un sentimiento positivo, vinculado con el ámbito de trabajo, que surge de la valoración que uno realiza de las características del mismo. Ya Girón (2014) precisó que la satisfacción laboral tiene muchas dimensiones, en donde confluyen características personales del trabajador y de la labor que realiza, tomando en consideración a la organización y a la comunidad a la vez. Las dimensiones que integran la satisfacción laboral, se refieren a factores internos y externos. En lo interno consideramos sus características de personalidad, sus necesidades y expectativas propias, entre lo externo tenemos clima de trabajo, lo tangible y el entorno.

Respecto a la contrastación de la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los odontólogos en la red de salud – Abancay. 2022, ha quedado corroborada la misma, pues tal como se ha indicado al materializar el objetivo general de la investigación: determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos de la red de salud de Abancay, 2022, conforme a los resultados obtenidos, tenemos que se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman = 0.428, con lo que se determina que las variables de investigación tienen una correlación positiva moderada, quedó demostrado estadísticamente que, si aumentamos los niveles de gestión administrativa también aumentan los niveles de satisfacción de los odontólogos.

Otras investigaciones corroborando nuestros hallazgos, también han arribado a resultados similares, como la investigación de Miranda (2021) que en el Centro de Emergencia Mujer Miraflores de Arequipa, estudió las variables gestión administrativa y satisfacción laboral, concluyendo que tienen una vinculación positiva muy alta.

Por su parte, la investigación de Luján (2018) en su tesis, buscó determinar la vinculación entre gestión de la administración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE, arribando a la conclusión que hay una vinculación significativa entre las variables. También Palomares (2017) persiguió establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL N° 10 de Huaral, arribando a la conclusión que existe una relación positiva y alta ( $Rho = 0,843$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) entre las variables de investigación.

En este orden de ideas vale precisar que la gestión administrativa es entendida como el conjunto de acciones y las secuelas de administrar o gestionar, con el fin de solucionar problemáticas o materializar proyectos, involucra un hacer, tanto dentro como fuera de la entidad, para lograr los resultados necesarios para cumplir los objetivos institucionales (Robbins y Coulter, 2013), por ello se puede afirmar que cuando se llega a determinar la correlación con la satisfacción, quiere decir que a mayor accionar por parte de los gestores, mayor es la satisfacción de los odontólogos, entendida la satisfacción como aquella posición que adopta el colaborador, respecto a su trabajo, la podemos entender como la postura del empleado hacia su trabajo, que involucra considerar aspectos tan importantes

como que tenga la posibilidad de crecer personalmente (esto es la posibilidad de avanzar en el ámbito de crecimiento que cada trabajador se traza), percibir beneficios sociales (los que son establecidos por la ley y los que obedecen a la liberalidad del empleador), debidas contraprestaciones, el crecimiento profesional, la planificación de la administración, relaciones entre los integrantes de la organizaciones, condiciones materiales que facilitan la realización de las actividades encomendadas (Palma 2006).

Otra de las investigaciones es la realizada por Wang et al. (2020) demostraron que los trabajadores se encontraban insatisfechos con su salario (95,12%), y con el ambiente de trabajo, para la gestión administrativa organizacional. Acredita que la satisfacción laboral tiene un impacto negativo directo en la fatiga y en la disposición de los trabajadores de salud a rotar.

Respecto a las investigaciones que obtuvieron resultados disímiles tenemos la investigación realizada por Meza (2019), quién investigó a las referidas variables en los colaboradores de un hospital público de la región de Lambayeque dedicado a la atención de pacientes que requieran atención en medicina física y rehabilitación, arribó a la conclusión que las variables son independientes, determinando, luego del análisis estadístico, la prueba de Pearson, resultó no ser significativa en su magnitud y la dirección fue positiva débil, no existiendo la correlación que hemos encontrado en este caso.

En el mismo sentido la investigación de Guillin et al. (2022) buscaron determinar por qué es recurrente en el mundo empresarial la existencia de un bajo rendimiento de los colaboradores, acompañado de aspectos como malos comportamientos. Los resultados indicaron que los trabajadores se sienten insatisfechos con los procesos, desconocen como miden la satisfacción, Y por parte de los directivos, no se han delimitado las funciones de los mismos, esta investigación nos deja en claro que la gestión puede estar presente pero ello no necesariamente implica el logro de la satisfacción de los colaboradores.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica 1, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión tangibilidad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022, la misma fue corroborando al dar cumplimiento al objetivo específico 1, en el procesamiento estadístico obtuvo un coeficiente de Spearman = 0.392 lo que indicó una correlación positiva baja. Según

Parasuraman (1988), la dimensión tangibilidad comprende a las instalaciones, equipos, personal, materiales, medios para una buena atención, debiendo entenderse que la gestión que realizan los gestores en este ámbito es percibida en un 64% como regular y solo el 36% como bueno, y si bien no hubo opiniones de deficiencia, la correlación con la gestión es débil.

Asimismo, la investigación descriptiva, transversal, básica de Mesfin et al. (2020) emplearon la encuesta en cuatro centros de atención hospitalaria de Jimma. Los resultados ( $MS = 22.31, \pm 2.82$ ) demuestran que el modelo de organización administrativa que impera es la jerárquica. Precisarón que tan solo el 29,40% de trabajadores estaban muy satisfechos con el ambiente físico de trabajo. Concluyeron que, los colaboradores priorizan laborar en un entorno innovador donde prime el trabajo colaborativo.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 2, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022, la misma fue corroborada al cumplir el objetivo específico 2, obtuvo como resultado del análisis inferencial, un coeficiente de Spearman = 0.291 indica una correlación positiva baja (débil). Es necesario acotar que la fiabilidad es entendida como la capacidad del personal para realizar las actividades encomendadas, con seguridad, honestidad y diligencia, esto hace clara referencia a los trabajadores que tienen contacto con los pacientes, su tarea se reduce a realizar la prestación del servicio con diligencia certeza (Parasuraman, 1988). Los gestores realizan actividades que conllevan a lograr la fiabilidad y estas son percibidas por los odontólogos en el nivel de bueno 36% y en el nivel de regular 64%, no hubo opinión por el nivel deficiente, el análisis inferencial arroja que existe una correlación positiva débil.

Al respecto ya Manrique (2018) precisaba que la gestión administrativa será exitosa sino deja de lado que su personal debe ser capacitada y dotada de conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, lo que va aparejado de la actitud que muestra el trabajador, esos son algunos de los aspectos que demuestran la buena o mala gestión en la entidad, cumplir lo acotado permite evitar problemas y cumplir los objetivos que como integrante de la entidad asume.

En este orden de ideas, tenemos la investigación realizada por Roncall

(2020) quién llegó a concluir que entre clima laboral y gestión administrativa existe un alto nivel positivo y el nivel de confianza es del 95%. El análisis inferencial arrojó un coeficiente de correlación  $Rho = 0.848$ , develándose que el ambiente en el trabajo es de notoria importancia para una gestión administrativa con eficacia, ya que se debe tomar en cuenta que los recursos humanos son activos básicos que permiten mejorar y transformar bienes o servicios.

También tenemos la contrastación de la hipótesis específica 3, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022, la misma que fue corroborada al cumplir el objetivo específico 3, obtuvo como resultado del análisis inferencial, un coeficiente de Spearman = 0.370 indica una correlación positiva baja (débil). La capacidad de respuesta, según Valls (2017), menciona que es la facultad de los colaboradores para ofrecer un servicio apropiado, en el tiempo programado, otorgando solución a los problemas que se susciten oportunamente. Los gestores realizan actividades que conllevan a lograr la pronta respuesta, la que es percibida en el nivel de bueno 48% y en el nivel de regular 52%, no hubo opinión por el nivel deficiente, el análisis inferencial arrojó que existe una correlación positiva débil.

Respecto a la contrastación de la hipótesis específica 4, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022, la misma fue corroborada al cumplir el objetivo específico 4, obtuvo como resultado del análisis inferencial, un coeficiente de Spearman = 0.396 indica una correlación positiva baja (débil). Valls (2017) precisa que seguridad es percibida cuando los colaboradores en su proceder demuestran sus conocimientos y su capacidad de atención, de respuesta generada en buen diálogo. Los gestores realizan actividades que conllevan a lograr la seguridad, la que es percibida por el total de odontólogos 100% en el nivel de regular, no hubo opinión por el nivel deficiente o el nivel bueno.

Acorde con lo antedicho tenemos lo esbozado en la investigación de Loján – Alvarado et al. (2022) que buscaron reconocer las habilidades gerenciales necesarias en una entidad de salud del Ecuador y como se relaciona con los fines que busca la entidad y la buena producción de sus colaboradores, concluyeron que

los gerentes deben ser lo suficientemente hábiles para reconocer la oportunidad y poner en práctica sus habilidades para cumplir los fines de la organización.

En cuanto a la contrastación de la hipótesis específica 5, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de los odontólogos de la red de salud – Abancay, 2022, la misma pudo ser corroborada al cumplir el objetivo específico 5, obtuvo como resultado del análisis inferencial, un coeficiente de Spearman = 0.380 indica una correlación positiva baja (débil). Parasuraman (1988) precisa que la empatía es la facultad que tiene una organización para atender a los usuarios tomando en cuenta sus características particulares, pues no somos iguales. Los gestores realizan actividades que conllevan a lograr la empatía, la misma que es percibida en el nivel bueno por el 10% y en el nivel regular por el 90%, no hubo opinión por el nivel deficiente o el nivel bueno. La investigación que coincide con lo afirmado es la efectuada por Baque et al. (2022) buscaron determinar si las habilidades interpersonales permiten la eficiencia en organizaciones ecuatorianas. Los resultados le llevaron a concluir que las habilidades interpersonales resultan productivas para lograr la eficacia y eficiencia de las entidades y así cumplir sus objetivos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se concluyó que hay vinculación positiva moderada entre la gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos en la red de salud – Abancay, esto es a mayores niveles de gestión administrativa también son mayores los niveles de satisfacción.
- Segunda:** Se concluyó que la gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022 tienen una relación altamente significativa sustentada en el coeficiente de Spearman = 0.392.
- Tercera:** Se concluyó que la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022 tienen una correlación positiva baja, sustentada en el coeficiente de correlación de Spearman = 0.291.
- Cuarta:** Se concluyó que la gestión administrativa tiene una correlación positiva baja con la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022, sustentada en el coeficiente de correlación de Spearman = 0.370.
- Quinta:** Se concluyó que la gestión administrativa tiene una correlación positiva baja con la dimensión seguridad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022, sustentada en el coeficiente de correlación de Spearman = 0.396.
- Sexta:** Se concluyó que la gestión administrativa tiene una correlación positiva baja con la dimensión empatía de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022, sustentada en el coeficiente de correlación de Spearman = 0.380.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Se recomienda a la alta gerencia de la red de salud de Abancay, compartir los resultados de la investigación con los otros gestores, a efectos que conozcan cómo se relaciona la gestión que ellos realizan con cada una de las dimensiones de la satisfacción de los odontólogos en la referida red de salud.
- Segunda.** Se recomienda realizar políticas internas para recoger información sobre aquellos aspectos de la satisfacción que faltan desarrollar para lograr mejorarles y alcanzar una correlación positiva alta con cada una de las dimensiones de la variable satisfacción una correlación positiva alta en cada una de sus dimensiones
- Tercera.** Se recomienda que los odontólogos sean capacitados sobre satisfacción laboral, los beneficios que la misma irroga en la perspectiva personal.

## REFERENCIAS

- Alcántara, L. (2021) *Gestión administrativa y satisfacción de los proveedores en un órgano adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2020*. Lima; Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67727>
- Alcocer, E. L. (2022) *La planificación estratégica y la gestión administrativa en la industria Prolácteos del cantón Latacunga*. [Tesis de Maestría]UTC. Latacunga.
- Arias, R. (2006). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. México: MCGRAW.HILL.
- Bauer, M. W., & Trondal, J. (2015). The Administrative System of the European Union. The Palgrave Handbook of the European Administrative System, 1–28. [https://doi.org/10.1057/9781137339898\\_1](https://doi.org/10.1057/9781137339898_1)
- Baque, L. K., Viteri, D. A., e Izquierdo, A. M. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(1), e18. Epub 01 de abril de 2022. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100018&lng=es&tlng=es).
- Bauer, M. W., & Trondal, J. (2015). The Administrative System of the European Union. The Palgrave Handbook of the European Administrative System, 1–28. [https://doi.org/10.1057/9781137339898\\_1](https://doi.org/10.1057/9781137339898_1)
- Belyh, A. (2019). Functions of Management – Planning, Organizing, Staffing and More | Cleverism. Cleverism. <https://www.cleverism.com/functions-of-managementplanning-organizing-staffing/>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson. <https://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Boselie, P., Van Harten, J., & Veld, M. (2019). *Public Management Review* ISSN: (Print) (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/rpxm20>  
A human resource management review on public management and public

- administration research: stop right there...before we go any further.... Public Management Review. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1695880>
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: MCGRAW.
- Chiguvi, D. (2019) *Key Factors in Customer Relationship Management Strategy Success in the Local Government Authorities* <https://core.ac.uk/download/pdf/228084559.pdf>
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. México: BITSTREAM.
- Díaz, J. (2014). *“Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Encarnación, V. (2004). *Metodología de la investigación*. Perú: UNJFSC
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México*. México: DSPACE.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Girón, M. (2014). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud, 2014*. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4407>
- Guillin, X. M., Mosquera, A. P. y Pérez, I. C. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. Epub 10 de febrero de 2022. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022000100333&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100333&lng=es&tlng=es).
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México. McGraw-Hill.
- Indeed Editorial Team. (2021). *Strategies for Effective Administrative Management*. Indeed. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effectiveadministrative-management-strategies>

- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14ª edición. México: Mc Graw Hill. <http://aplicaciones.bibliolatino.com/handle/bibliolatino/748>
- Llanos, L. M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa del hospital general IESS de Babahoyo, año 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16306>
- Locke, E.A. (1976): "The nature and consequences of job satisfaction" en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Loján-Alvarado, J. C., Pinos-Vélez, E. G; Sarmiento-Espinoza, W. H. Habilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. *Polo del Conocimiento*, [S.l.], v. 7, n. 5, p. 899-912, mayo 2022. ISSN 2550-682X. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i5.4002>
- Luján, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018*. Huánuco; Universidad de Huánuco.
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento & gestión*, 40, 129-158. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05319-x>
- Meza. (2019). El paradigma positivista. *Revista Virtual Matemáticas, Educación e Internet*.
- Millán, C., Córdoba, S., y Ávila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento en la calidad educativa en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz*. Panamá: SLIDESHARE.
- Miranda, M. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer Miraflores, Arequipa, 2020*. Lima; Universidad César Vallejo.
- Munch, T. (2009). *Fundamentos de la administración*. México: Mc. Graw Hill.
- Nasib, T. (2018). 3.1 Educational Administration: What are some of the Components of the Administrative Process? – somi. Tim Nasib.

<https://mysominotes.wordpress.com/2018/12/14/3-1-educational-administration-what-are-some-of-the-components-of-the-administrative-process/>

- Ñaupas, H., Mejas, E., Nova, E., Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa- Cualitativa y Redacción de Tesis*. Ediciones de la U. 4ta Ed. Colombia
- Omar, A. G.; Salessi, S. M. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction; Universidad Presbiteriana Mackenzie; Ram; 18; 5; 10-2017; 92-115 <http://ref.scielo.org/v8fhm7>
- OpenStax. (2019). Administrative and Bureaucratic Management. Bccampus; OpenStax.<https://opentextbc.ca/principlesofmanagementopenstax/chapter/administrativeand-bureaucratic-management/>
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. Lima; Universidad César Vallejo.
- Palma, S. (2010). Motivación y clima laboral en el personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en psicología*, 11- 21.
- Palomares, V (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N°10 de Huaral – 2016*. Lima; Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8892>
- Palmi, P., Corallo, A., Prete, M. I., & Harris, P. (2021). Balancing exploration and exploitation in public management: Proposal for an organizational model. *Journal of Public Affairs*, 21(3), e2245. <https://doi.org/10.1002/PA.2245>
- Ramírez, A. y Benitez, J. (2016) Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México *Acta Universitaria*, vol. 22, núm. 8, noviembre-diciembre, 2012, pp. 33-42. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México. <https://www.redalyc.org/pdf/416/41625070002.pdf>
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México. Editorial litografía ingramex. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8892>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración, 14ª. ed. México: Pearson*.
- Roncall, D. E. (2020). *Clima laboral y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELP)*, Huaura, Lima. 2016

- [CAEN- EPG]. In Centro de Altos Estudios Nacionales.  
<http://repositorio.caen.edu.pe/handle/caen/137>
- Sánchez, M., Fuentes y Artacho. (2018). Capital Humano [ponencia].  
Universidad de Córdoba.  
[https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Ra nkings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Ra nkings%20internacionales_219_2.pdf)
- Sánchez, M., Segredo, A. y Casanova, M. (2022). Clima organizacional en el Policlínico “Dr. Mario Muñoz Monroy”. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(3). <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/791>
- Valls, W., Román, V., Chica, C. y Salgado G. (2017). *La calidad del servicio*. Editorial Mar Abierto. [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Wang, H., Jin, Y., Wang, D., Zhao, S., Sang, X., & Yuan, B. (2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12875-020-1083-8>
- Yépez, T. (2017). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi “divino niño Jesús” del cantón Baba, provincia de los Ríos*. Ecuador; Universidad técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3377>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
<b>TÍTULO: Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022.</b>							
<b>AUTORA: Camacho Rodríguez, Carla Stefany</b>							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos en una red de salud de Abancay, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P1.</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?</p> <p><b>P2.</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?</p> <p><b>P3.</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?</p> <p><b>P4.</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión tangibilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos en una red de salud de Abancay, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O1.</b> Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>O2.</b> Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión seguridad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>O3.</b> Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión empatía de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>O4.</b> De terminar la relación entre gestión administrativa y la dimensión aspectos tangibles de los odontólogos</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los odontólogos en la red de salud - Abancay, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>HE1.</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión fiabilidad de los odontólogos de la red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>HE2.</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>HE3.</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión empatía de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022.</p> <p><b>HE4.</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión aspectos tangibles de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de estrategias</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>▪ Establecimiento de metas y objetivos</li> </ul>	1 – 3	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	<b>Nivel y rango</b> Deficiente [15-34] Regular [35-54] Bueno [55-75]
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ División del trabajo</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Coordinación interorganizacional</li> </ul>	4 – 8		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación del personal</li> <li>▪ Compromiso institucional</li> <li>▪ Formación y capacitación constante</li> </ul>	9– 12		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrategias de control</li> <li>▪ Sistemas de control</li> <li>▪ Patrones de control</li> <li>▪ Evaluación de desempeño</li> <li>▪ Mecanismos de control</li> </ul>	13 – 15		
			<b>Variable 2: Satisfacción de los odontólogos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Personal de la institución</li> <li>▪ Materiales</li> </ul>	1 – 3	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni en	Deficiente [14-32] Regular [33-52] Bueno [53-70]
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exacta</li> <li>▪ Segura</li> <li>▪ Consiente interacción</li> </ul>	4 -6		

<p><b>P5.</b> ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022?</p>	<p>de una red de salud - Abancay, 2022</p> <p><b>O5.</b> Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de una red de salud - Abancay, 2022</p>	<p><b>O5.</b> La gestión administrativa se relaciona significativamente con la dimensión capacidad de respuesta de los odontólogos de una red de salud - Abancay,2022.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar un servicio</li> <li>▪ Puntual</li> <li>▪ Adecuado</li> <li>▪ Soluciones inmediatas</li> </ul>	<p>7 - 9</p>	<p>desacuerdo ni de acuerdo, (4) de acuerdo, y (5) totalmente de acuerdo</p>	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Seguro</li> <li>▪ Consciente</li> <li>▪ Demuestra conocimiento</li> <li>▪ Demuestra respeto</li> </ul>	<p>10 – 11</p>		
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Atención cuidadosa</li> </ul>	<p>12-14</p>		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>INSTRUMENTOS</b>		<b>ESTADÍSTICA</b>	
<p>Enfoque: Cuantitativo          Tipo: Básica          Diseño: No experimental.          Nivel: Correlacional          Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b> 53 odontólogos de una red de salud de Abancay  <b>Muestra:</b> No se precisa, participará el total de la población en la investigación.</p>		<p><b>Variable 1:</b>          Técnica: Encuesta          Instrumento: Cuestionario  <b>Variable 2:</b>          Técnica: Encuesta          Instrumento: Cuestionario</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>          Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>          El análisis de datos se realiza con el coeficiente de correlación Rho de Spearman a través del SPSS versión 25.</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 20**

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Esto hace que los logros sean en conjunto con todos los miembros de la organización (Mendoza,2017)	Se medirá mediante una encuesta sobre la gestión administrativa, que considera 4 dimensiones: planificación, control, dirección y organización.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación de estrategias</li> <li>▪ Liderazgo</li> <li>• Establecimiento de metas y objetivos</li> </ul>	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ División del trabajo</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>• Coordinación interorganizacional</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación del personal</li> <li>▪ Compromiso institucional</li> <li>• Formación y capacitación constante</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrategias de control</li> <li>▪ Sistemas de control</li> <li>▪ Patrones de control</li> <li>▪ Evaluación de desempeño</li> <li>• Mecanismos de control</li> </ul>	

**Tabla 21***Operacionalización de la variable satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas</li> <li>▪ Equipamiento</li> <li>▪ Personal de la institución</li> <li>▪ Materiales</li> </ul>	1 – 3	Escala: Ordinal Opciones de respuesta: Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Deficiente [14-32] Regular [33-52] Bueno [53-70]
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exacta</li> <li>▪ Segura</li> <li>▪ Consiente</li> <li>▪ Interacción</li> </ul>	4 – 6		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prestar un servicio</li> <li>▪ Puntual</li> <li>▪ Adecuado</li> <li>▪ Soluciones inmediatas</li> </ul>	7 – 9		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Seguro</li> <li>▪ Consciente</li> <li>▪ Demuestra conocimiento</li> <li>▪ Demuestra respeto</li> </ul>	10 – 11		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención personalizada</li> <li>▪ Atención cuidadosa</li> </ul>	12 – 14		

### Anexo 3: Instrumentos

#### Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado(a) colaborador(a) de la red de salud de Abancay, reciba mi fraterno saludo y agradecimiento por contribuir voluntariamente en la realización de la investigación que tiene por título “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud Abancay, 2022” , me va permitir obtener resultados confiables, con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos, se le solicita responder cada una de las preguntas de acuerdo a la realidad en que usted ha tenido a bien en experimentar.

**Instrucciones:** Marque con una (X) una de las alternativas siguientes

Alternativas				
1 Nunca	2 Casi nunca	3 Algunas veces	4 Casi siempre	5 Siempre

Variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
		1	2	3	4	5
1	Los planes de trabajo en la red de salud de Abancay han sido preparados por áreas y/o departamentos.					
2	Las metas de los planes son alcanzables y corresponden a los objetivos.					
3	En el Plan Estratégico Institucional se encuentran establecidas las políticas de la red de salud					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
		1	2	3	4	5
4	La red de salud dispone de un organigrama y está ubicado en un lugar visible					
5	El organigrama del área y/o departamento donde labora está actualizado.					
6	La red de salud dispone de Manual de Organización y Funciones					
7	Existe comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
8	Existe comunicación entre su área y/o departamento con otras de la entidad.					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
		1	2	3	4	5
9	Existen problemas de comportamiento y actitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
10	Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.					
11	Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento.					
12	Su jefe demuestra liderazgo.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
		1	2	3	4	5
13	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					

<b>14</b>	Existen sistemas de control en su área o departamento.					
<b>15</b>	La red de salud evalúa su desempeño					

## Cuestionario sobre Satisfacción

Estimado(a) colaborador(a) de la red de salud de Abancay, reciba mi fraterno saludo y agradecimiento por contribuir voluntariamente en la realización de la investigación que tiene por título **“Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022”** con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los odontólogos en una red de salud de Abancay, se le solicita responder cada una de las preguntas de acuerdo a la realidad en que usted ha tenido a bien en experimentar.

**Instrucciones:** Marque con una (X) una de las alternativas siguientes:

Alternativas				
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	DIMENSIÓN Tangibilidad	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones de la red de salud de Abancay son de material noble					
2	Los odontólogos cuentan con un laboratorio equipado para desarrollar los procedimientos necesarios.					
3	Los odontólogos hacen uso frecuente de los espacios reservados para la toma de alimentos.					
	<b>DIMENSIÓN Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	Los odontólogos son capacitados conforme a la programación realizada con dicho fin, por la entidad.					
5	Los odontólogos cuentan con el apoyo de los directivos en las dificultades que se presentan en su prestación					
6	Los odontólogos ofrecen información a la dirección para la caracterización de las familias de los mismos.					
	<b>DIMENSIÓN Capacidad de Respuesta.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Los odontólogos en atención a las necesidades que presentan en el ejercicio de sus funciones, reciben apoyo de los gestores.					
8	Los gestores cumplen con las actividades programadas en la red de salud					
9	Los odontólogos inician puntualmente la atención de los usuarios en su centro de labores.					
	<b>DIMENSION Seguridad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Los odontólogos se sienten en confianza con los directivos para solicitar su apoyo y brindar un mejor servicio.					
11	Los odontólogos son capacitados y evaluados por las entidades capacitadoras					
	<b>DIMENSIÓN Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	Los odontólogos son motivados constantemente en el desarrollo de sus					

	actividades por parte de los gestores.					
13	Los odontólogos y los gestores mantienen una relación armoniosa basada en el respeto					
14	Los gestores reconocen y asumen sus errores ante una circunstancia dada					

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Mg. Juan Godoy Caso**

**Presente**

Asunto: **Validación de Instrumento a través de  
Juicio de Experto**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Atentamente.



---

Carla S. Camacho Rodríguez

DNI 46707730

#### Anexo 4: Certificados de validez

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>							
1	Los planes de trabajo en la red de salud de Abancay han sido preparados por áreas y/o departamentos.	X		X		X		
2	Las metas de los planes son alcanzables y corresponden a los objetivos.	X		X		X		
3	En el Plan Estratégico Institucional se encuentran establecidas las políticas de la red de salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
4	La red de salud dispone de un organigrama y está ubicado en un lugar visible.	X		X		X		
5	El organigrama del área y/o departamento donde labora está actualizado.	X		X		X		
6	La red de salud dispone de Manual de Organización y Funciones.	X		X		X		

7	Existe comunicación en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
8	Existe comunicación entre su área y/o departamento con otras de la entidad.	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>	
9	La Gerencia de la red de salud da solución a los problemas de comportamiento y actitudes de los colaboradores en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
10	La Gerencia dirige y orienta a los grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
11	La Gerencia establece metas por equipo o grupos de trabajo en las áreas y/o departamentos.	X		X		X		
12	La Gerencia demuestra sus capacidades de dirección.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se emplean estrategias de control para el seguimiento a la solución de problemas.	X		X		X		
14	Existen sistemas de control en el área o departamentos.	X		X		X		
15	La red de salud evalúa el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		

**Observaciones:** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Dr. Juan GODOY CASO

**DNI:** 43297741

**Especialidad del validador:** Educación

**11 de noviembre del 2022**

**<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.



Dr. Juan GODOY CASO  
DNI 43297741

## 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
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Las instalaciones de la red de salud de Abancay son de material noble.	X		X		X		
2	Las instalaciones disponen de laboratorio equipado para desarrollar los procedimientos necesarios.	X		X		X		
3	Las instalaciones disponen de espacios reservados para la toma de alimentos de los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>							
4	Los odontólogos son capacitados conforme a la programación realizada con dicho fin, por la entidad.	X		X		X		
5	Los odontólogos cuentan con el apoyo de los directivos en las dificultades que se presentan en su prestación.	X		X		X		
6	Los odontólogos ofrecen información a la dirección para la caracterización de las familias de los mismos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>							
7	Los odontólogos reciben apoyo de los gestores en atención a las necesidades que presentan en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		

8	Los gestores cumplen con las actividades programadas en la red de salud.	X		X		X		
9	Los odontólogos cumplen estrictamente el horario para la atención de los pacientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Los odontólogos se sienten en confianza con los directivos para solicitar su apoyo y brindar un mejor servicio.	X		X		X		
11	Los odontólogos son capacitados y evaluados por las entidades capacitadoras.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Los odontólogos son motivados constantemente en el desarrollo de sus actividades por parte de los gestores.	X		X		X		
13	Los odontólogos y los gestores mantienen una relación armoniosa basada en el respeto.	X		X		X		
14	Los gestores reconocen y asumen sus errores ante una circunstancia dada.	X		X		X		

**Observaciones:** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Dr. Juan GODOY CASO DNI: 43297741

**Especialidad del validador: Educación**

<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

**11 de noviembre del 2022**



Dr. Juan GODOY CASO  
DNI 43297741



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. / Mg:** Elvia Rocío Rodríguez Bacilio

### **Presente**

Asunto: **Validación de Instrumento a través de  
Juicio de Experto**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Atentamente.

---

Carla S. Camacho Rodríguez

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>							
1	Los planes de trabajo en la red de salud de Abancay han sido preparados por áreas y/o departamentos.	X		X		X		
2	Las metas de los planes son alcanzables y corresponden a los objetivos.	X		X		X		
3	En el Plan Estratégico Institucional se encuentran establecidas las políticas de la red de salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
4	La red de salud dispone de un organigrama y está ubicado en un lugar visible.	X		X		X		
5	El organigrama del área y/o departamento donde labora está actualizado.	X		X		X		
6	La red de salud dispone de Manual de Organización y Funciones.	X		X		X		
7	Existe comunicación en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		

8	Existe comunicación entre su área y/o departamento con otras de la entidad.	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>	
9	La Gerencia de la red de salud da solución a los problemas de comportamiento y actitudes de los colaboradores en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
10	La Gerencia dirige y orienta a los grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
11	La Gerencia establece metas por equipo o grupos de trabajo en las áreas y/o departamentos.	X		X		X		
12	La Gerencia demuestra sus capacidades de dirección.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se emplean estrategias de control para el seguimiento a la solución de problemas.	X		X		X		
14	Existen sistemas de control en las área o departamentos.	X		X		X		
15	La red de salud evalúa el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		

**Observaciones** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. / Mg: **Elvia Rocío Rodríguez Bacilio**      **DNI 41403139**

**Especialidad del validador:** **Ingeniero de Sistemas e informática**

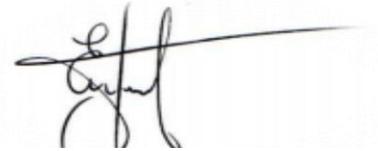
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

**Abancay, 11 de noviembre de 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'L. Rojas', written over a horizontal line.

-----  
**Firma v sello del Experto Informante**

DNI: 41403139

## 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
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Las instalaciones de la red de salud de Abancay son de material noble.	X		X		X		
2	Las instalaciones disponen de laboratorio equipado para desarrollar los procedimientos necesarios.	X		X		X		
3	Las instalaciones disponen de espacios reservados para la toma de alimentos de los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
4	Los odontólogos son capacitados conforme a la programación realizada con dicho fin, por la entidad.	X		X		X		
5	Los odontólogos cuentan con el apoyo de los directivos en las dificultades que se presentan en su prestación.	X		X		X		
6	Los odontólogos ofrecen información a la dirección para la caracterización de las familias de los mismos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
7	Los odontólogos reciben apoyo de los gestores en atención a las necesidades que presentan en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
8	Los gestores cumplen con las actividades programadas en la red de salud.	X		X		X		

9	Los odontólogos cumplen estrictamente el horario para la atención de los pacientes.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
10	Los odontólogos se sienten en confianza con los directivos para solicitar su apoyo y brindar un mejor servicio.	X		X		X		
11	Los odontólogos son capacitados y evaluados por las entidades capacitadoras.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
12	Los odontólogos son motivados constantemente en el desarrollo de sus actividades por parte de los gestores.	X		X		X		
13	Los odontólogos y los gestores mantienen una relación armoniosa basada en el respeto.	X		X		X		
14	Los gestores reconocen y asumen sus errores ante una circunstancia dada.	X		X		X		

**Observaciones:** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Elvia Rocío Rodríguez Bacilio**      **DNI 41403139**

**Especialidad del validador:** **Ingeniero de Sistemas e informática**

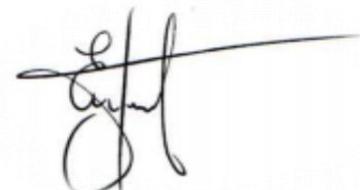
**Abancay, 11 de noviembre del 2022**

<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



-----  
**Firma v sello del Experto Informante**

**DNI: 41403139**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. / Mg:** David Barrial Acosta

### **Presente**

Asunto: **Validación de Instrumento a través de  
Juicio de Experto**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado Programa Académico de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar lo siguiente:

- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Atentamente.



---

Carla S. Camacho Rodríguez

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>							
1	Los planes de trabajo en la red de salud de Abancay han sido preparados por áreas y/o departamentos.	X		X		X		
2	Las metas de los planes son alcanzables y corresponden a los objetivos.	X		X		X		
3	En el Plan Estratégico Institucional se encuentran establecidas las políticas de la red de salud.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>							
4	La red de salud dispone de un organigrama y está ubicado en un lugar visible.	X		X		X		
5	El organigrama del área y/o departamento donde labora está actualizado.	X		X		X		
6	La red de salud dispone de Manual de Organización y Funciones.	X		X		X		
7	Existe comunicación en el área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
8	Existe comunicación entre su área y/o departamento con otras de la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>							

9	La Gerencia de la red de salud da solución a los problemas de comportamiento y actitudes de los colaboradores en el ambiente de trabajo.	X		X		X		
10	La Gerencia dirige y orienta a los grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.	X		X		X		
11	La Gerencia establece metas por equipo o grupos de trabajo en las áreas y/o departamentos.	X		X		X		
12	La Gerencia demuestra sus capacidades de dirección.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Se emplean estrategias de control para el seguimiento a la solución de problemas.	X		X		X		
14	Existen sistemas de control en el área o departamentos.	X		X		X		
15	La red de salud evalúa el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		

**Observaciones:** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: David Barrial Acosta      DNI 42515036**

**Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas e informática**

<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

**Abancay, 11 de noviembre de 2022**

 UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
*Mg. David Barral Acosta*  
DOCENTE

---

**Firma v sello del Experto Informante**

**DNI: 42515036**

## 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
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD</b>							
1	Las instalaciones de la red de salud de Abancay son de material noble.	X		X		X		
2	Las instalaciones disponen de laboratorio equipado para desarrollar los procedimientos necesarios.	X		X		X		
3	Las instalaciones disponen de espacios reservados para la toma de alimentos de los colaboradores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>							
4	Los odontólogos son capacitados conforme a la programación realizada con dicho fin, por la entidad.	X		X		X		
5	Los odontólogos cuentan con el apoyo de los directivos en las dificultades que se presentan en su prestación.	X		X		X		
6	Los odontólogos ofrecen información a la dirección para la caracterización de las familias de los mismos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA.</b>							
7	Los odontólogos reciben apoyo de los gestores en atención a las necesidades que presentan en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
8	Los gestores cumplen con las actividades programadas en la red de salud.	X		X		X		
9	Los odontólogos cumplen estrictamente el horario para la atención de los pacientes.	X		X		X		

<b>DIMENSION 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Los odontólogos se sienten en confianza con los directivos para solicitar su apoyo y brindar un mejor servicio.	X		X		X		
<b>11</b>	Los odontólogos son capacitados y evaluados por las entidades capacitadoras.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>12</b>	Los odontólogos son motivados constantemente en el desarrollo de sus actividades por parte de los gestores.	X		X		X		
<b>13</b>	Los odontólogos y los gestores mantienen una relación armoniosa basada en el respeto.	X		X		X		
<b>14</b>	Los gestores reconocen y asumen sus errores ante una circunstancia dada.	X		X		X		

**Observaciones:** El instrumento cumple los requisitos para su aplicabilidad en la investigación.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **David Barrial Acosta**      **DNI 42515036**

**Especialidad del validador:** **Ingeniero de Sistemas e informática**

<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



UNIVERSIDAD NACIONAL  
MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

*Mg. David Barrial Acosta*  
DOCENTE

-----  
**Firma y sello del Experto Informante**

**DNI 42515036**

Anexo 5: Confiabilidad

Confiabilidad del cuestionario de Gestión administrativa

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	15

Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	14

# Base de datos de la prueba piloto

IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 29 de 29 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	var	var	var	var	var	
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4						
2	5	3	3	2	5	5	4	3	1	2	2	1	3	3	2	5	3	1	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1						
3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2						
4	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2	1	2	3	3	4	3	1	1	3	1						
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4							
6	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2						
7	1	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
8	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3							
9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5							
10	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4							
11	2	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4							
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							
13	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4							
14	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	1	4	3	4	3	2	3	1	1	1	3	5	1	3	2	3							
15	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3							
16	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3							
17	2	3	4	3	2	2	3	1	3	3	4	5	4	4	3	4	2	2	3	3	4	1	2	3	2	2	2	2							
18	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5							
19	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	3							
20	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3							
21																																			
22																																			
23																																			
24																																			
25																																			
26																																			
27																																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

R	V1. Gestión administrativa																			V					
	D1. Planeación			D2. Organización					D3. Dirección					D4. Control			J4w1	J4w2	J4w3		J4w4	w1			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15										
1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	22	16	12	64
2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	15	22	17	14	68
3	6	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	12	24	19	19	65
4	7	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	14	24	17	19	68
5	8	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	13	25	19	12	67
6	9	6	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	13	25	17	14	64
7	10	7	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	12	28	15	12	59
8	11	8	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	13	22	19	11	59
9	12	9	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	13	23	14	18	68
10	13	10	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	13	22	14	11	68
11	14	11	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	13	22	15	19	69
12	15	12	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	12	28	19	11	56
13	16	13	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	13	19	19	18	55
14	17	14	5	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	13	19	19	18	55
15	18	15	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	13	22	16	18	61
16	19	16	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	13	28	19	12	58
17	20	17	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	14	28	14	18	58
18	21	18	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	13	22	15	12	62
19	22	19	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	13	28	16	18	59
20	23	20	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	14	28	14	3	57
21	24	21	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	13	22	17	3	61
22	25	22	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	13	19	15	3	56
23	26	23	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	14	24	16	3	68
24	27	24	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	14	18	14	3	55
25	28	25	5	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	13	19	14	3	55
26	29	26	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	14	18	14	3	55
27	30	27	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	12	17	16	18	55
28	31	28	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	13	28	17	12	62
29	32	29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	18	14	12	56
30	33	30	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	13	28	18	12	63
31	34	31	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	13	18	19	3	59
32	35	32	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	12	22	14	12	68
33	36	33	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	14	19	14	11	58
34	37	34	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	14	28	15	12	64
35	38	35	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	15	19	16	12	62
36	39	36	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	18	16	3	58
37	40	37	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	14	22	14	3	59
38	41	38	4	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	13	24	14	3	57
39	42	39	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	13	19	17	3	59
40	43	40	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	15	22	12	11	68
41	44	41	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	19	15	12	68
42	45	42	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	15	28	16	12	69
43	46	43	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	14	19	19	3	55
44	47	44	5	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	13	28	14	12	59
45	48	45	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	28	16	12	62
46	49	46	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	14	28	15	18	59
47	50	47	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	28	14	12	59
48	51	48	4	5	4	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	18	16	12	68
49	52	49	4	5	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	14	19	19	3	55
50	53	50	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	22	18	12	67

R	V2. Satisfacción																			V					
	D1. Terceridad			D2. Fiabilidad			Capacidad de Resp.			D4. Seguridad			D5. Equilibrio			J4w1	J4w2	J4w3	J4w4		J4w5	w2			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14											
1	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	13	12	14	7	18	56
2	2	5	4	3	5	3	4	4	5	4	2	4	4	3	3	12	12	13	6	18	59				
3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	3	12	12	15	7	11	57				
4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	12	12	12	8	19	57				
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	12	12	8	19	58				
6	6	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	14	15	12	18	11	62				
7	7	5	4	4	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	13	11	19	6	9	52				
8	8	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	3	4	3	13	11	14	8	18	56				
9	9	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	13	12	19	8	11	57				
10	10	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	4	4	13	11	12	6	11	59				
11	11	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	12	11	12	7	18	52			
12	12	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	14	11	18	6	18	54				
13	13	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	12	3	18	7	8	46			
14	14	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	13	18	18	7	18	58			
15	15	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	12	11	3	6	18	48		
16	16	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	13	18	12	7	18	52			
17	17	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	13	11	18	7	18	54			
18	18	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	12	18	3	6	8	45			
19	19	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	2	13	18	19	8	8	52			
20	20	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	14	18	18	8	9	54			
21	21	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	14	12	3	6	8	49			
22	22	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	11	3	6	18	49			
23	23	4	5	5	5	4																			



1: d1v1 14

	d1v1	d2v1	d3v1	d4v1	v1	ad1v1	ad2v1	ad3v1	ad4v1	av1	d1v2	d2v2	d3v2	d4v2	d5v2	v2	ad1v2	ad2v2	ad3v2	ad4v2	ad5v2	av2	var
1	14	22	16	12	64	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	13	12	14	8	10	57	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
2	15	22	17	14	68	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	12	13	13	8	10	56	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
3	12	21	19	13	65	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	14	14	15	9	11	63	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
4	14	24	17	13	68	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	13	13	12	9	13	60	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	Bu...	
5	13	23	19	12	67	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	12	12	12	8	13	57	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	Bu...	
6	10	23	17	14	64	Re...	Bu...	Bu...	Bu...	Bu...	13	14	12	9	11	59	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
7	12	20	15	12	59	Bu...	Re...	Re...	Bu...	Bu...	11	9	13	6	9	48	Re...	Re...	Bu...	Re...	Re...	Re...	
8	13	22	13	11	59	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	13	11	14	8	10	56	Bu...	Re...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
9	13	23	14	10	60	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	12	12	13	8	11	56	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
10	13	22	14	11	60	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	11	9	12	6	11	49	Re...	Re...	Bu...	Re...	Re...	Re...	
11	13	22	15	13	63	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	Bu...	12	10	12	7	10	51	Bu...	Re...	Bu...	Re...	Re...	Re...	
12	12	20	13	11	56	Bu...	Re...	Re...	Re...	Bu...	10	10	10	6	10	46	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
13	13	19	13	10	55	Bu...	Re...	Re...	Re...	Re...	10	9	10	6	8	43	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
14	13	19	13	10	55	Bu...	Re...	Re...	Re...	Re...	10	9	10	6	10	45	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
15	13	22	16	10	61	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	9	10	9	6	10	44	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
16	13	20	13	12	58	Bu...	Re...	Re...	Bu...	Bu...	11	11	12	7	10	51	Re...	Re...	Bu...	Re...	Re...	Re...	
17	14	20	14	10	58	Bu...	Re...	Re...	Re...	Bu...	10	10	10	6	10	46	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
18	13	22	15	12	62	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	Bu...	9	10	9	6	8	42	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
19	13	20	16	10	59	Bu...	Re...	Bu...	Re...	Bu...	13	12	13	8	8	54	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	
20	14	20	14	9	57	Bu...	Re...	Re...	Re...	Bu...	11	11	10	7	9	48	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
21	13	22	17	9	61	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	9	10	9	6	8	42	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
22	13	19	15	9	56	Bu...	Re...	Re...	Re...	Bu...	9	10	9	6	10	44	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	Re...	
23	14	21	16	9	60	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Bu...	12	13	12	8	11	56	Bu...	Bu...	Bu...	Re...	Re...	Bu...	

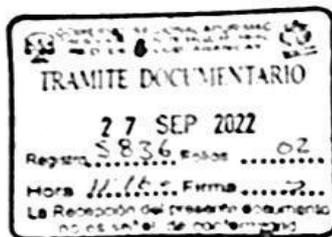
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	d1v1	Numérico	8	0	D1. Planeación	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
2	d2v1	Numérico	8	0	D2. Organización	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
3	d3v1	Numérico	8	0	D3. Dirección	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
4	d4v1	Numérico	8	0	D4. Control	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
5	v1	Numérico	8	0	V1. Gestión ad...	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
6	ad1v1	Numérico	8	0	D1. Planeación	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
7	ad2v1	Numérico	8	0	D2. Organización	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
8	ad3v1	Numérico	8	0	D3. Dirección	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
9	ad4v1	Numérico	8	0	D4. Control	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
10	av1	Numérico	8	0	V1. Gestión ad...	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
11	d1v2	Numérico	8	0	D1. Tangibilidad	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
12	d2v2	Numérico	8	0	D2. Fiabilidad	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
13	d3v2	Numérico	8	0	D3. Capacidad ...	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
14	d4v2	Numérico	8	0	D4. Seguridad	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
15	d5v2	Numérico	8	0	D5. Empatía	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
16	v2	Numérico	8	0	V2. Satisfacción	Ninguna	Ninguna	3	≡ Derecha	Escala	Entrada
17	ad1v2	Numérico	8	0	D1. Tangibilidad	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
18	ad2v2	Numérico	8	0	D2. Fiabilidad	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
19	ad3v2	Numérico	8	0	D3. Capacidad ...	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
20	ad4v2	Numérico	8	0	D4. Seguridad	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
21	ad5v2	Numérico	8	0	D5. Empatía	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
22	av2	Numérico	8	0	V2. Satisfacción	{1, Deficient...	Ninguna	3	≡ Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											
25											

## Anexo 6. Autorización de la entidad para la recolección de la información

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN -TESIS.

DIRECTORA GENERAL DE LA RED DE SALUD ABANCAY-APURÍMAC  
MG. C.D Yaneth Indira Pichihua Bernales



Yo, Carla S. Camacho Rodríguez, identificado con DNI: 46707730, domiciliado en la Av., Condebamba N° 23 de ésta ciudad, de profesión Cirujano Dentista con COP 32644, estudiante de Maestría con mención en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo.

Ante usted me presento y expongo:

En mi condición de estudiante de Maestría en Gestión Pública, es indispensable desarrollar un trabajo de investigación a nivel de Tesis, por lo que recurro a su Autoridad para solicitar Autorización y permitirme realizar la mencionada investigación que tiene como título "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los Odontólogos de la red de salud Abancay -2022".

Es preciso indicar que la respectiva autorización me permita aplicar el instrumento a través de una encuesta al personal de la institución, información que permite conocer, cómo nos encontramos en relación a la Gestión administrativa y Satisfacción de los odontólogos.

Por lo expuesto ruego a Ud., acceder a mi petición.

Abancay, 27 de setiembre del año 2022

  
C.D. Carla S. Camacho Rodríguez  
COP: 32644

## SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM.

FORMULARIO 001	N° DE REGISTRO 001
-------------------	-----------------------

<b>I FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION</b> Recursos Humanos, Jefe de Recursos Humanos – Santos Juvenal Borda Orihuela. De la Red de Salud Abancay.
--

<b>II DATOS DEL SOLICITANTE</b> APELLIDOS Y NOMBRES /RAZON SOCIAL Camacho Rodriguez Carla Stefany	DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO 46707730
---	---

DOMICILIO Av. condebamba N°23	
----------------------------------	--

AV/CALLE/JR/PSJ	N°/DPTO./INT.	DISTRITO Abancay	URBANIZACION
-----------------	---------------	---------------------	--------------

PROVINCIA Abancay	DEPARTAMENTO Apurimac	CORREO ELECTRONICO Carlacr292@gmail.com	TELEFONO Cel. 956343314
----------------------	--------------------------	--	----------------------------

<b>III. INFORMACION SOLICITADA:</b>
-------------------------------------

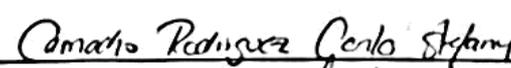
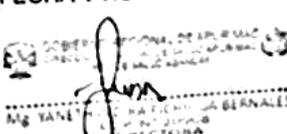
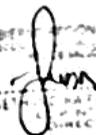
Por motivos de estudio de posgrado (Maestria), solicito información respecto a la cantidad de Odontólogos del (personal

Administrativo, asistencial contratados y serums) para obtener la muestra exacta y así poder contribuir en la

mejora de las mismas.

<b>IV DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION:</b> Recursos Humanos.
---

<b>V FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (MARCAR CON UN "X")</b>									
COPIA SIMPLE	<input checked="" type="checkbox"/>	DISKETTE		CD		CORREO ELECTRONICO		OTRO	

APELLIDOS Y NOMBRES <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">   <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/>                       FIRMA                 </div>	FECHA Y HORA DE RECEPCION <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">    </div>
---	---

OBSERVACIONES:  
 .....

Abancay, 09 de noviembre del 2022

Oficio N° 082-22-D-RSAB-APURIMAC

---

Sra. : Carla S. Camacho Rodríguez  
**ESTUDIANTE DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO.**

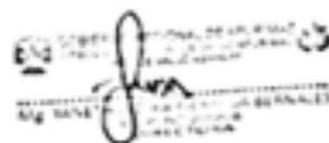
Asunto : OTORGA PERMISO PARA APLICAR ENCUESTAS

Ref. : SOLICITUD PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Mediante el presente me dirijo a usted en virtud al documento de la referencia solicitando se le otorgue el permiso y brindar las facilidades para la aplicación de encuestas relacionado al tema de investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022".

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente



GOBIERNO REGIONAL DE APURIMAC  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD APURIMAC  
RED DE SALUD ABANCAY



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GODOY CASO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción de los odontólogos de la red de salud, Abancay, 2022", cuyo autor es CAMACHO RODRIGUEZ CARLA STEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GODOY CASO JUAN <b>DNI:</b> 43297741 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3011-7245	Firmado electrónicamente por: GGODOYCA el 14- 01-2023 10:17:54

Código documento Trilce: TRI - 0487812