



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión Administrativa y Satisfacción de los Trabajadores del
Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Andia Montoya, Evelyn Veronica (orcid.org/0000-0003-4090-4242)

ASESOR:

Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastian (orcid.org/0000-0003-3505-0676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y
emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi esposo, quien nunca dejó de creer en mí, a mi amado hijo quien sin saberlo fue parte de este proceso acompañándome en cada clase y a mi razón más grande de seguir papito allá en cielo haz de estar feliz con cada logro alcanzado, todo es por ti y para ti.

AGRADECIMIENTO

A esta casa de estudios, por brindar las facilidades en el logro de objetivos pese a la pandemia nos pudo dar las herramientas necesarias para poder desarrollarnos y a mi excelente docente, quien acompañó este camino mostrándonos que lo más difícil del proyecto era proponernos ejecutarlo.

INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Operacionalización de variables.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSION	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de Gestión Administrativa	20
Tabla 2 Niveles de Dimensión I: Desempeño Organizacional	22
Tabla 3 Niveles de Dimensión II: Entorno Organizacional	23
Tabla 4 Niveles de Dimensión III: Planificación Estratégica	24
Tabla 5 Niveles de Dimensión IV: Estructura Organizacional.....	25

INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Niveles de Gestión Administrativa.....	20
Figura 2 Niveles de Dimensión I: Desempeño Organizacional.....	22
Figura 3 Niveles de Dimensión II: Entorno Organizacional	23
Figura 4 Niveles de Dimensión III: Planificación Estratégica	24
Figura 5 Niveles de Dimensión IV: Estructura Organizacional	25
Figura 6 Niveles de Satisfacción Laboral.....	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo demostrar la relación que existe entre la Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. La metodología utilizada consistió en un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental correlacional. La población estuvo conformada por 33 personales de salud del servicio de consulta externa y al aplicar la fórmula para muestras finitas obtuvimos una muestra de 30 trabajadores.

Los resultados demostraron existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.215$), entre la gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores. Es así que se espera que la investigación realizada sirva de apoyo para la mejora continua de procesos en beneficios del trabajador y el usuario.

Palabras claves: Administración, Satisfacción, Consulta externa

ABSTRACT

The objective of this research was to demonstrate the relationship that exists between administrative management and satisfaction of workers in the healthcare area of a hospital in Villa el Salvador, 2022. The methodology used consisted of a study with a quantitative approach, of an applied type and with a non-experimental correlational design. The population was made up of 33 health personnel from the outpatient service and by applying the formula for finite samples, we obtained a sample of 30 workers.

The results showed that there is a positive and moderate correlation ($Rho = 0.215$) between administrative management and worker satisfaction. Thus, it is expected that the research carried out will serve as support for the continuous improvement of processes for the benefit of the worker and the user.

Keywords: Administration, Satisfaction, External Consultation

I. INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral tiene un índice estable (de 68.7a69 puntos) a nivel mundial. Aumentando de esa manera las medidas relacionadas con el desarrollo y la capacitación (Mejoro 4%), también mejoro el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral (mejoro 1%), A inicios del año 2020 los hospitales empezaron atender a los primeros pacientes de COVID-19, los primeros casos aparecieron en enero del mismo año, en total se han atendido 564 millones de pacientes infectado (Relaciger, 2022). Desde ese momento los sistemas de salud inician una crisis sanitaria nunca antes vista en nuestra historia, a pesar de la atención se han producido cerca de 7 millones de muertes ocasionadas por el coronavirus (OPS, 2022). Brindar la atención para tantos pacientes supuso una transformación de los sistemas de atención en ámbito profesional, estructural y de gestión hospitalaria (UN, 2021). En el año 2021 murieron durante la atención del coronavirus fallecieron aproximadamente 17 mil profesionales de la salud, distribuidos entre enfermeros, médicos y técnicos de salud (Amnesty, 2021). La pandemia por el coronavirus presento problemas no vistos anteriormente en la sociedad actual, el nivel de contagio cambio la naturaleza del mismo tratamiento y supuso un reto para los sistemas sanitarios de todos los países.

La gestión administrativa de las instituciones de salud estuvieron en crisis todo el tiempo de duración de la pandemia, el cambio durante la atención de pacientes por el alto nivel de contagio del virus y las medidas de protección implementadas impusieron un sistema de manejo administrativo (Enríquez, 2021). Optimizar los recursos de salud teniendo en cuenta el personal sanitario y el personal administrativo es la meta de todas las instituciones de salud, en España se aumentó el número de camas en un 50% (Corregidor, 2020). En Europa las nuevas formas de trabajo como el teletrabajo aumentaron en los países europeos en un 60% y se produjeron más de 50% de contratos nuevos en distintas modalidades para poder cubrir las necesidades de asistencia ocasionadas por la pandemia (ONT, 2020). En Alemania se contrató a 40% personales sanitarios, 10 mil profesionales se contagiaron y 193 fallecieron durante el primer trimestre aumentado el déficit profesional a un 30%. (Ares, 2021). En Latinoamérica se registra un déficit de la gestión administrativa en

hospitales de 35% en promedio llegando a 45% en países como Venezuela, quien llega a esta cantidad por la falta de recursos humanos y materiales (Rodríguez, 2020). Chile, Colombia y Paraguay registro un aumento del 85% en demanda de camas UCI y profesionales especialistas para cubrir las necesidades de atención, implicando un déficit de casi 70% (OPS, 2021). En nuestro país se implementaron 113 de equipos de infraestructura móviles aumentando la capacidad de atención a 52% sin ser suficiente para una necesidad del 200%, el gobierno invirtió 136 millones de soles para la adquisición de equipos médicos, 43 millones para instaurar plantas de oxígenos, también se contrató 51631 personales de salud sin embargo aún existía una brecha de 57559 profesionales que representa el 38% de la cantidad ideal (MINSAs, 2021). En estudios realizados en Perú el 31% del personal de salud considera que la gestión administrativa hospitalaria es mala y el 57% regular, también se interrumpió la atención presencial en un 60% y se reasigno en distintas áreas al más del 60% del personal sanitario (Becerra, 2021). Durante la coyuntura mundial se debió tener en cuenta nuevos factores para la gestión administrativa en los hospitales, esta nueva realidad dificulta la administración de personal y recursos económicos para satisfacer las necesidades aumentadas de la atención de salud en la población general.

La satisfacción laboral es un tema relevante, en Estados Unidos e Inglaterra, el 41% y 33% respectivamente mencionaron estar insatisfechos laboralmente (Barrades, 2021). En México 6 investigaciones indican que el grado promedio de insatisfacción laboral es de 40% de la población general, una realidad similar a las de Chile, Colombia y Ecuador con una insatisfacción laboral aproximada de 42%. (Martínez, 2022) Estudios realizados en Bogotá identificaron que varios hospitales públicos presentan satisfacción laboral deficiente, solo el 7% de los 54 hospitales presentan una buena satisfacción, y más del 70% presentan insatisfacción en sus trabajadores, (Balcázar, 2020). Estudios realizados en Argentina, México y Venezuela se aprecia que solo el 40% de empleados se encuentran laboralmente satisfechos y presentaron menor producción laboral (Perea, 2019). En nuestro país la percepción satisfacción por la atención es mala, el 85% de los entrevistados consideran que la atención brindada es deficiente, sin (Delgado, 2020). Para mejorar la calidad de trabajo

OMS recomendó destinar el 6% del IPB, sin embargo, en nuestro país solo se implementa el 2.2% del IPB (Chávez, 2020). Solo del 22% del personal médico se encuentra satisfecho laboralmente, en cuanto a enfermeros el 26% refiere satisfacción laboral positiva, sorprendiendo el poco porcentaje positivo, varios de los factores importantes relacionados con el resultado derivan de la organización administrativa (Bobbio, 2019).

Una mala administración hospitalaria puede generar insatisfacción en los trabajadores, la repercusión de la insatisfacción laboral es variada y pueden afectar gravemente la imagen de una organización, por la coyuntura actual los servicios de salud se han visto más presionadas que en años anteriores la alta demanda de atención de salud (Sánchez, 2021). La insatisfacción en el trabajo tiene efectos negativos en la productividad del empleado, reflejándose de esa manera en la calidad de atención brindada y el efecto que tiene en la satisfacción del usuario, también está ligada a más ausentismo laboral, problemas de salud del personal, aumento de problemas interpersonales laborales, etc. (Mendoza, 2019). La insatisfacción se relaciona negativamente con la productividad, disminuyéndola en 36% aproximadamente, estos resultados se ven reflejados en la insatisfacción del usuario con respecto a la atención brindada (Alcalde, 2019). Podría producir deserción a las distintas estrategias estatales de salud como inmunizaciones, tuberculosis, control del niño sano, ginecología, etc.(Castaño, 2019). De esa manera aumentaría los casos de las enfermedades infectocontagiosas, provocando el aumento de las mismas, el presupuesto para cubrir el problema tendría que salir a base de recesión de otras áreas igual de importantes en nuestra realidad, dificultando el proceso de mejora nacional (Monge, 2019). La mala gestión administrativa tiene efectos negativos en la satisfacción durante el trabajo, repercutiendo en la calidad del trabajo realizado y la disminución en el desempeño laboral del servicio de salud brindado.

En cuanto a nuestro ámbito local, la problemática puede estar presente en los profesionales que laboran en un hospital de emergencias, el tipo de gestión administrativa usada por el nosocomio es burocrática piramidal, debido a los problemas originados por la actual coyuntura muchos procesos administrativos pueden no estar adaptados a la coyuntura, en últimas reuniones establecidas

por el área enfermería, múltiples supervisores mostraron su incomodidad con algunos procesos de la gestión administrativa actual, los cuales se ven reflejados en comentarios brindados por el personal de enfermería asistencial.

Las principales quejas sobre el área administrativas, entre otra se debe al tiempo que demora las distintas gestiones para solicitar materiales, insumos y equipos, el personal refiere también que los procesos de solicitud no se adaptan a la coyuntura actual. Informaron que los procesos administrativos durante la atención como registro de pacientes y valoración se realizan en programas difíciles de manejar y presentan falla regularmente, ponen hincapié en la poca información que brinda el área administrativa con el área asistencial, causando de esa manera poca relación entre las áreas, impidiendo la fluidez de información recíproca, este malestar es compartido por varios trabajadores quienes las expresaron a sus supervisores de turno y ellos a su vez a sus coordinadores, quienes las presentaron en reuniones generales.

Esta realidad planteada fomento la investigación, planteándose el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?, posterior a ello se plantearon los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre desempeño organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre entorno organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre planificación estratégica y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022? Y D) ¿Cuál es la relación entre estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022?

Los objetivos establecidos para la investigación fueron, objetivo general: Identificar la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. Los objetivos específicos fueron: a) Identificar la relación entre desempeño

organizacional y satisfacción de los trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022, b) Identificar la relación entre entorno organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022, Identificar la relación entre planificación estratégica y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022 e identificar la relación entre estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

La hipótesis alternativa general de la investigación es: Existe relación entre gestión administrativa y satisfacción de los Trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. Las hipótesis alternativas específicas fueron: a) Existe relación entre desempeño organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. b) Existe relación entre entorno organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. c) Existe relación entre planificación estratégica y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022. d) Existe relación entre estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

La justificación práctica refiere al uso de los resultados, los cuales podrán ser usados por la institución estudiada para orientar sus intervenciones a la mejora de la satisfacción laboral y como dato importante para el posterior análisis institucional, también favorece e incita creación de futuras investigaciones relacionadas al tema.

La justificación teórica, la presente investigación usará teorías reconocidas por autores consagrados en un campo de estudio determinado, se toma en cuenta información recaudada de múltiples expertos y la opinión de experimentados analistas. Aportará información relevante que puede ayudar a reformar las teorías usadas.

La justificación metodológica, se basa en la aplicación del método científico mediante técnicas de análisis y contrastación de hipótesis, de esta manera el estudio será científicamente comprobable y permitirá comparar la teoría con la realidad estudiada, se estudiará una población específica permitiendo que el análisis sea más exacto y conciso. Los resultados serán veraces y tendrán la ventaja de ser actuales y ser desarrollados en esta coyuntura tan especial.

II. MARCO TEÓRICO

Se recogieron y analizaron las siguientes investigaciones, los presentes estudios internacionales son de alta relevancia, como, Araya (2020), en su estudio busco determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. El estudio es de tipo analítico de corte transversal. La población estuvo constituida por 110 funcionarios pertenecientes a centros de salud. Los resultados fueron que existe relación entre nivel de satisfacción labora y clima organizacional, entre mejor sea la percepción de clima organizacional mejor será el nivel de satisfacción labora.

Así mismo, Pedraza (2020), en su investigación, con el propósito de analizar la relación de ambas variables. El estudio tuvo un enfoque empírico, descriptivo de corte transversal. La población estuvo constituida por 80 trabajadores. El resultado fue que existe relación entre todos los factores del clima organizacional y la satisfacción laboral, el clima organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

Ferreira (2018), en su tuvo el objetivo de identificar indicadores de calidad de vida en el trabajo y absentismo como indicadores del resultado de la administración hospitalaria. El estudio se basó en revisión literaria. La población estuvo constituida por 52 textos de expedientes. El resultado entre otros fue que la gestión hospitalaria adecuada tiene relación con el desempeño y la calidad en el trabajo, el ausentismo puede ser considerado como un indicador de una deficiente gestión hospitalaria.

Zaldúa (2018), en su investigación tuvo el objetivo de analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativos. La población estuvo constituida por 65 trabajadores. El resultado obtenido fue la satisfacción laboral fue del 43% del total de encuestados, entre los factores determinantes los factores intrínsecos fueron de 41% y extrínsecos de 37%, los factores relacionados a la insatisfacción son las relaciones

Ravioli (2018), en su investigación tuvo el objetivo de analizar sistemáticamente las tendencias y prioridades en los enfoques teóricos y conceptuales y estudios empíricos sobre modalidades específicas de gestión de los servicios de salud. El estudio fue una revisión sistemática, con un total de 33 publicaciones como base de estudio. Llegando a la conclusión: No se encontró un modelo de gestión superior a otro, se necesita de más estudios sobre el tema con variables más específicas.

En tanto, las investigaciones nacionales fueron: Zulma (2021), en su investigación con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. Tuvo un enfoque cuantitativo, básico, correlacional y transversal. La población estuvo constituida por 64 trabajadores. Llegando a la conclusión: La gestión administrativa tiene una alta relación con la satisfacción laboral.

Así mismo Rojas (2021), realizó una investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Presento un enfoque básico, de corte transversal, correlacional, no experimental. La muestra estuvo constituida por 75 trabajadores. Concluyendo que la gestión administrativa tiene una relación positiva alta con la satisfacción laboral.

Por otro lado, Marcillo (2020), realizó una investigación titulada tuvo el objetivo determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por el personal de atención. Con un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo constituida por 52 personales de atención. Concluyendo que existe relación baja entre las variables estudiadas.

Vega (2020), realizó una investigación tuvo como objetivo determinar la relación las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal. Presento un enfoque correlacional, no experimental, transversal. La población fue de 91 profesionales de distintos servicios. Concluyo que existe relación positiva entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral.

Por último, Ojeda (2019), realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra probabilística fue de 168 trabajadores. Llegó a la conclusión de que las variables tienen una relación positiva moderada.

La **gestión administrativa** es el conjunto de procesos que involucra procedimientos que ejecutan las funciones del ciclo administrativo para conseguir las metas propuestas (Salguero, 2019). Otra definición de la gestión administrativa, son actividades que en conjunto sirven para dirigir una institución, mediante la supervisión de tareas y funciones (Gonzales, 2020). Otro de los conceptos más básicos y usados sería el de planear, dirigir y controlar una organización, estas intervenciones se realizan con el objetivo de cumplir las metas planteadas, todo ello se realiza mediante el ciclo administrativo (Marco, 2019). La gestión administrativa se define como el arte de dirigir y administrar todos los recursos organizacionales para el cumplimiento de las metas institucionales para brindar un servicio con parámetros de calidad.

Una de las teorías de administración, es la clásica que fue postulada por Henry Fayol, menciona 6 funciones básicas que debe cumplir cualquier organización para conseguir las metas propuestas con eficiencia, involucra distintas funciones básicas, como: las comerciales, las técnicas, las financieras, las contables, las de seguridad y las administrativas. Las funciones técnicas abarcan la producción de calidad distribuidos entre bienes y servicios, las funciones comerciales centradas en compra venta e intercambio priorizando la ganancia, las funciones financieras que administran y gestionan el capital para desarrollar las operaciones necesarias, las funciones de seguridad se enfocan en el bienestar de los trabajadores durante el trabajo, las funciones contables enfocadas en costos e inventarios y por último las funciones administrativas que controlan todas las funciones previas y brindan un enfoque más holístico y general de la organización (Almanza, 2018).

Las funciones que componen el ciclo administrativo son: La planeación, donde se determinan los objetivos y los lineamientos de acciones que se deben

ejecutar para conseguir los objetivos propuestos. En la organización, se realiza la estructuración y se designa las funciones de acuerdo a la misma. La dirección, vendría a ser la conducción de como orientar los esfuerzos para el cumplimiento de objetivos estipulados. El control, se realiza para supervisar y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos y la calidad de trabajo realizado por el empleado. Estas funciones traspasan todas las estructuras de las organizaciones y se deben desarrollar en cada área y departamento según sea el caso, ya que cada área es integrada y deben perseguir el mismo objetivo institucional. (Federico, 2019).

La teoría de Max Weber se centra en la jerarquía de las estructuras organizacionales, las cuales deben ser claras y de características piramidales. Los principales principios están en la creación de un sistema que incluya cadenas de mando, una encima de otra, cada trabajador tiene una división clara de trabajo y una jerarquía bien definida, las reglas y regulaciones son de carácter estrictas y se brinda mucha importancia en el adecuado registro de las actividades realizadas. Para poder ascender se tiene en cuenta el desempeño de trabajo realizado y las calificaciones brindada por los superiores (Estrada, 2020)

La teoría de relaciones humanas propuesta por Elton Mayo, que refiere que la producción laboral mejora o empeora de acuerdo a la calidad de relaciones humanas durante el trabajo, pone énfasis en brindar las condiciones adecuadas para desarrollar las actividades laborales, toma en cuenta la iluminación, descanso, duración de jornada de trabajo, etc. Aunque posteriormente se planteó que el sentimiento de sentirse valorados por parte de los jefes supone una mayor influencia para la producción laboral (Peña, 2021).

El desempeño organizacional como componente importante de la gestión administrativa toma relevancia en los últimos años, hace referencia a los resultados obtenidos por la organización derivada de los distintos factores, divididos en externos e internos. Los factores organizacionales por desempeño son: los factores externos donde se configura los económicos, socioeconómicos y políticos. También se encuentran los factores internos configurados por propósito, misión y valores principalmente. (Patrón, 2019)

Los entornos componen un factor importante en la eficacia de la organización, influye determinantemente con el cumplimiento de objetivos, las acciones y planes deben ir destinadas a la alineación de la organización y su entorno. El entorno interno se encuentra constituido por elementos que se encuentran dentro de la misma, como los empleados, cultura corporativa y principios institucionales, dentro del entorno en cuenta toma mucha importancia el tipo de liderazgo y el impacto que tiene frente a los empleados. En cuanto al entorno externo se integra en su mayoría por el entorno general y el entorno de tareas asignadas, plantea 5 dimensiones: Tecnológico, político, económico, cultural y globalizado. (Febles, 2019)

Otro componente importante es la organización del entorno, son las condiciones externas, la organización no tiene control sobre ellas, sin embargo, tienen el poder de interferir en las actividades y resultados institucionales. Estas condiciones son modificables a cada momento, una oportunidad puede transformarse en una amenaza y viceversa, con la globalización y la generación de nueva tecnología dichas características se vuelven más volubles en un periodo más corto de tiempo, juega entonces un papel muy importante la generación de conocimientos actualizados, así como un tipo de administración que pueda adaptarse a las demandas actuales. (Zapata, 2019)

Para generar un adecuado entorno organizacional, se debe plantear un buen análisis de la coyuntura exterior y de la realidad interna, esto se realiza mediante el uso de múltiples herramientas teniendo en cuenta los factores que influyen negativamente - positivamente, amenazas y oportunidades respectivamente. Las distintas fuerzas externas del entorno que influyen en toda organización dentro de una micro perspectiva son: Competidores, Negociación y proveedores (Paturel, 2019).

La planificación estratégica es otro componente de la gestión administrativa, vendría a ser el camino para cumplir las metas, durante este componente se elige las actividades a realizar y también que disponen las organizaciones actuales. El uso de la planificación estratégica es un proceso vital,

ya que marca el desarrollo del éxito, su incumplimiento o mal manejo puede derivar al incumpliendo de objetivos. (Castello, 2019)

La planificación estratégica como todo proceso cuenta con distintas etapas: formulación, ejecución y evaluación, dichas etapas se producen en todos los niveles jerárquicos siendo los más usados el nivel directivo, negocio y funcional. Para poder cumplir con acciones planeadas es necesario la comunicación e interacción entre todos los niveles, sobre todo cuando se tiene que superar impases no establecidos en el plan, pudiendo repercutir en los resultados si no se toma las medidas necesarias en el tiempo correcto. (García, 2019)

En cuanto al componente estructura organizacional es el sistema jerárquico dentro de una institución, mediante él se determina cada puesto y funciones dentro del mismo, cabe resaltar que las funciones van dirigidas a cumplir el objetivo de la compañía. Existen muchos tipos de organizaciones los cuales derivan de sus fines, formalidad y centralización. Con respecto a hospital su organización no tiene fines de lucro y formal. En cuanto al modelo generalmente las entidades públicas optan por un modelo jerárquico – piramidal, donde el jefe tiene un cargo superior y las ordenes se deben de cumplir con poco o nada de debate. (Brume, 2019)

Se toma en cuenta la satisfacción laboral como bienestar que siente los trabajadores al realizar sus funciones dentro de un trabajo, teniendo en cuenta también el comportamiento del empleado hacia el mismo trabajo, este juicio deriva de las características de puesto y la apreciación que le dé el empleado (Saavedra, 2020). Es un concepto muy importante en la administración actual, tiene influencia en varios aspectos, siendo uno de los principales la relación directa con la productividad, tiene relación con la conducta elegida por el empleado con respecto al trabajo, aunque también esté ligado a la motivación (Caballero, 2020). La satisfacción durante el trabajo también se puede identificar como el gusto de los empleados al realizar sus trabajos, involucra procesos emocionales y cognitivos (Pujol, 2018). Se puede definir como la sensación del bienestar del empleado al realizar su trabajo, tiene influencia en la productividad

laboral, si el trabajador se siente satisfecho realizara un trabajo eficiente y de mejor calidad.

La teoría de motivacional de Herzberg indica que la actitud que tenga el trabajador frente al trabajo que realice deriva de dos tipos de motivaciones o factores: Las motivaciones (intrínsecas) y los de higiene (extrínsecas). Los factores intrínsecos surgen de condiciones dependientes del trabajo como tal, los factores incluyentes son: Logro, reconocimiento, satisfacción en el trabajo, responsabilidad y crecimiento. En cuanto a los factores extrínsecos surgen de condiciones externas generadas en el entorno de trabajo y la relación con los compañeros, los factores incluyentes son: Políticas de la compañía, beneficios adicionales, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estado y seguridad. Se puede influir más en los factores internos que en los externos (Madero, 2019).

Maslow indica que las personas en general tienen una tendencia a la búsqueda de placer mediante la satisfacción de necesidades, en ese sentido la motivación surge de querer saciar dichas necesidades, planteo una pirámide donde jerarquizo necesidades de acuerdo a sus características y su importancia vital biológicamente hablando, indico también que para poder cubrir las necesidades superiores de la pirámide es necesario satisfacer las otras que están por debajo de la pirámide, este ciclo se produce paulatinamente durante toda la vida. Las necesidades propuestas fueron: Las fisiológicas, estas necesidades no son satisfechas se llega a la muerte (respirar, alimentación, descanso, etc.). De seguridad, son necesidades que buscan un estado de seguridad y orden (familia, trabajo, salud, etc.). Las de afiliación, dirigida a la relación social y pertenecer a un grupo (amistad, afecto, etc.). De estima, refuerza la formación psicológica de la persona, es el amor propio y el que brindamos a los demás. Por último, la de la autorrealización, se centra en la libertad de hacer lo que nos nace hacer, es diferente para cada individuo sin embargo la satisfacción de esta necesidad brinda sentimientos positivos al cumplirlos. Esta teoría brinda un enfoque completo de necesidades desde las perspectivas del trabajador sin embargo deja de lado los requerimientos institucionales (Elizalde, 2019).

Para Bracho la satisfacción laboral es la respuesta afectiva que resulta entre las expectativas del trabajador y las condiciones del trabajo percibidas, cada trabajador tiene expectativas distintas de acuerdo a características individuales, según la teoría se debe dar prioridad a los deseos del trabajador los cuales varían de persona a persona, se relaciona también con la teoría de Koontz quien agrega que la satisfacción del deseo como fuente para generar mediante comparación de la expectativa de la realidad con la realidad misma la sensación de satisfacción o insatisfacción de acuerdo al resultado (Arévalo, 2020)

La teoría de discrepancia de Locke, indica que la insatisfacción durante el trabajo nace de los valores personales del trabajador no cubiertos, por el contrario, si se origina cuando al momento de realizar las actividades el trabajador se siente contento. Plantea 3 elementos primordiales: la dimensión del trabajo, descripción y relevancia de la misma. De esa manera las individualidades que caracteriza al trabajador y los elementos del trabajo condicionan la satisfacción, clasifico la satisfacción en 3 puntos: con el trabajo, salario y promociones (Ruiz, 2019).

Por otro lado, Dawis y Lofquist postulan que la adaptación del trabajo es importante, se relaciona con las competencias y capacidades presentes en el trabajador y la comparación con las recompensas y necesidades individuales. Involucra mucho el sistema de recompensas y las competencias requeridas para realizar el trabajo, la comparación entre la satisfacción con el trabajo y las necesidades resueltas brindan resultados satisfactorios (Merino, 2021).

La satisfacción en el personal sanitario tiene relación directa con la calidad de atención brindado, es un factor determinante en la organización de salud, influye de manera notoria las características del puesto de trabajo como horas de trabajo, tipo de rotación de trabajo, ambiente laboral, etc. La seguridad laboral con respecto al tipo de contrato también repercute en la satisfacción, en el Perú existen muchas modalidades de contrato siendo las más comunes Nombrados, cas y servicios por terceros. Los factores de satisfacción tomaron importancia a

partir de la década de los 90 por la alta deserción en el sector salud y cobran más importancia en nuestros tiempos (Rivera, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El propósito para este estudio es básico por que se desarrolla mediante un marco teórico y aumenta los conocimientos científicos. Descriptivo correlacional ya que analiza el fenómeno analizado y busca identificar la relación entre variables. También es no experimental ya que las variables fueron observadas, descritas y analizadas, la recolección de datos se realizó en un solo momento de tiempo, es decir mediante un corte transversal. Con un enfoque cuantitativo por que los datos tienen valor numérico y el análisis fue mediante métodos estadísticos. (Muntane, 2019)

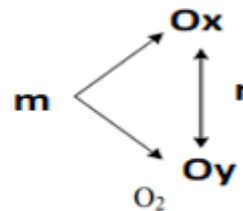
Donde:

m: Muestra

O1: GA|

O2: ST

R: Relación



3.2. Operacionalización de variables

1: Gestión Administrativa.

Definición conceptual:

Es el proceso de conjunto de procedimientos realizados por una organización mediante ejecutan las funciones del ciclo administrativos para conseguir las metas institucionales propuestas (Salguero, 2018)

Definición operacional:

Esta variable consta de cuatro dimensiones: a) Desempeño organizacional, b) Entorno organizacional, c) Planificación estratégica d) Estructura organizacional. (Zapata, 2015), Se usó el cuestionario de Morelos (2010), adaptado, además consta de 4 dimensiones que a su vez presenta 33 ítems.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Se refiere al placer que siente el empleado al realizar sus funciones dentro de un trabajo, teniendo en cuenta también el comportamiento del empleado hacia el mismo trabajo, este juicio deriva de las características de puesto y la apreciación que le dé el empleado.

Definición operacional:

Esta variable consta de dos dimensiones, las: a) Factores intrínsecos, b) Factores extrínsecos (Madero, 2019). Se usó el cuestionario de Escala de satisfacción de Warr (Arias, 2017), adaptado, además consta de 2 dimensiones que a su vez presenta 15 ítems.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo constituida por 33 licenciados de enfermería del servicio de consultorio externo de un hospital en el año 2022. El conjunto de sujetos que comparte rasgos y atributos similares, se define como población, pueden ser medidos y analizados (Rodríguez, 2018).

La muestra para la presente investigación estuvo representada por 30 individuos, fue de tipo probabilístico y aleatorio simple finita, porque todos los individuos tienen las mismas opciones de participar y la selección se realizó mediante software de generación de números aleatorios, la población tiene un número finito, se selecciona considerando el alcance y propósito de la investigación. (Quispe, 2020).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que desea participar en la investigación
- Trabajadores con contrato CAS o CAS COVID
- Más de 1 año de servicio en el área
- Personal de atención de enfermería que laboren en el hospital de emergencias

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no dese estar incluidos en la investigación
- Trabajadores con contrato de terceros
- Menos de un año en el trabajo en el área

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta, mediante cuestionarios aplicados, ya validados y confirmados como confiables con anterioridad en múltiples investigaciones, con respecto a la encuesta de Gestión administrativa se usó la prueba KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) para el análisis factorial, brindado resultados promedio de 0.7 lo cual corrobora una validez interna entre variables. La validez es garantizada por múltiples expertos quienes aplicaron la encuesta en distintas investigaciones en las últimas décadas. La confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach en distintas publicaciones siendo el resultado promedio 0.81 lo que indica una confiabilidad alta. Consta de 4 Dimensiones, la primera dimensión Desempeño organizacional presenta 8 ítems, segunda dimensión Entorno organizacional consta de 10 ítems, tercera dimensión Planificación estratégica consta de 8 ítems y la cuarta dimensión Estructura organizacional consta de 7 ítems. Las respuestas se dan mediante escala de Likert con valores de 1 al 5, donde 1 es muy bajo, 2 bajo, 3 mediano, 4 alto y 5 muy alto.

En cuanto al instrumento de medición de satisfacción Escala de Warr, Cook y Wall 1979. La validez es garantizada por distintos juicios de expertos en el transcurso de los últimos años. La confiabilidad se realizó mediante Alfa de Cronbach en distintas publicaciones siendo el resultado promedio 0.84 lo que indica una confiabilidad alta. Consta de 2 Dimensiones, la primera dimensión factores intrínsecos consta de 7 ítems, segunda dimensión Entorno organizacional consta de 8 ítems. Las respuestas se dan mediante escala de Likert con valores de 1 al 7, donde 1 muy satisfecho, 2 insatisfecho, 3

moderadamente insatisfecho, 4 ni satisfecho ni insatisfecho, 5 moderadamente satisfecho, 6 satisfecho y 7 muy satisfecho.

3.5. Procedimiento

La recolección de datos fue realizada mediante revisión literaria y aplicación de instrumentos, se procedió a solicitar permiso al área de investigación del hospital de emergencias, al no poder realizarse por la situación de emergencias, se solicitó permiso del área de consultorios encargada mediante documentación, las encuestas fueron resueltas en distintos días por la rotación de los horarios de trabajo del personal de enfermería, luego se procedió explicar el estudio y responder dudas, se realizó de manera presencial y física en el área de trabajo. Se usó los programas SPSS y Excel para los análisis de información.

3.6. Método de análisis de datos.

La información obtenida fue analizada por el programa SPSS tanto en la prueba piloto y el análisis de información recogida por los instrumentos. La estadística descriptiva se implementó para el uso de gráficos estadísticos tomando en cuenta las variables y dimensiones. La estadística inferencial se realizó para identificar la relación significativa entre las variables. Se realizó mediante índice de Rho Spearman porque se buscó determinar si existe relación lineal entre 2 variables a nivel ordinal, la relación no es aleatoria y es significativamente estadística (Martínez, 2019).

3.7. Aspectos éticos.

El presente estudio es completamente de autoría original del autor, las referencias usadas en la investigación se identificaron mediante la reflexión e investigación. Se respetan las normas brindadas por la universidad antes, durante y después de la realización de la investigación. Al momento de aplicar los instrumentos se respetó la privacidad y confiabilidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de trabajadores del área asistencial de un hospital, para la presentación de los resultados se procederán a la presentación de niveles y rangos de la variable para el proceso de interpretación de los resultados

Tabla 1 Niveles de Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	23	23	23
	REGULAR	7	23	23	46
	BUENO	16	54	54	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

La **tabla 1** sobre los niveles de gestión administrativa muestran que 54% presenta buen nivel de gestión administrativa, tanto el nivel regular y malo presentan el mismo porcentaje de 23%.

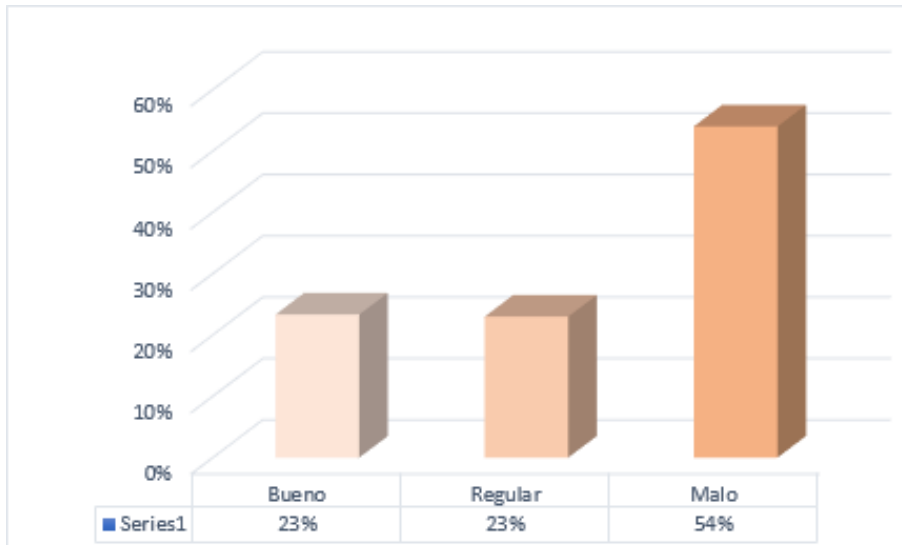


Figura 1. La comparación porcentual de gestión administrativa del área asistencial de un hospital de emergencias presenta los siguientes resultados, el 23% de los encuestado perciben un nivel bueno, mientras que la percepción mala y regular es de 23%.

Tabla 2 Niveles de Dimensión I: Desempeño Organizacional

Se describe la dimensión I sobre los niveles del desempeño organizacional de la escala de gestión administrativa muestran que el 56% de la población tiene una percepción mala, el 22% de la población percibe un nivel regular y el 22% de la población percibe un nivel regular.

Niveles de Dimensión I: Desempeño Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	7	22	22	22
	REGULAR	7	22	22	44
	MALO	16	56	56	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

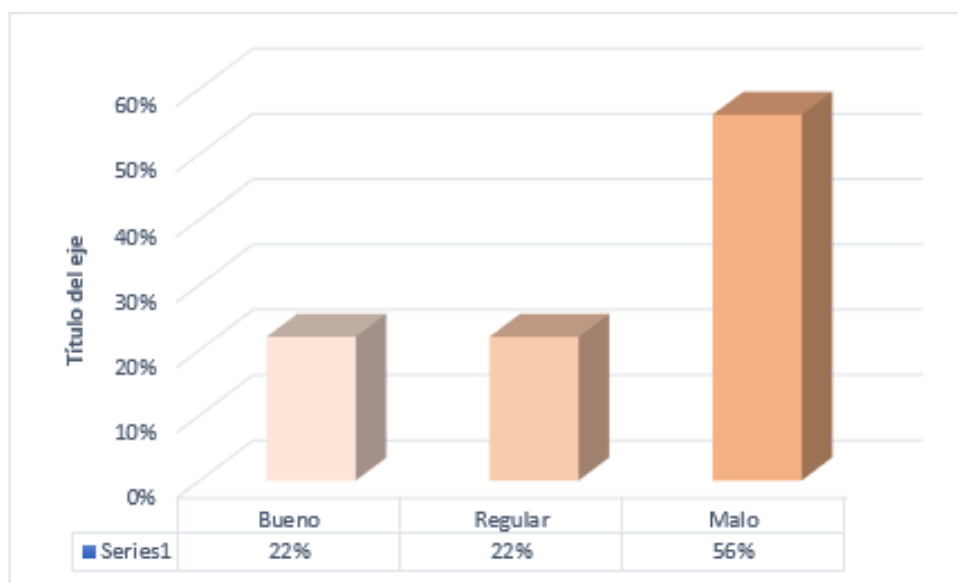


Figura 2. Representación de los Niveles de la Dimensión I: Desempeño Organizacional

Tabla 3 Niveles de Dimensión II: Entorno Organizacional

Se describe la dimensión II sobre los niveles del entorno organizacional de la escala de gestión administrativa muestran que el 43.3% de la población tiene una percepción regular, el 30% de la población percibe un nivel bueno y el 26.7% de la población percibe un nivel malo.

Niveles de Dimensión II: Entorno Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	13	43.3	43.3	83.4
	BUENO	9	30.0	30.3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

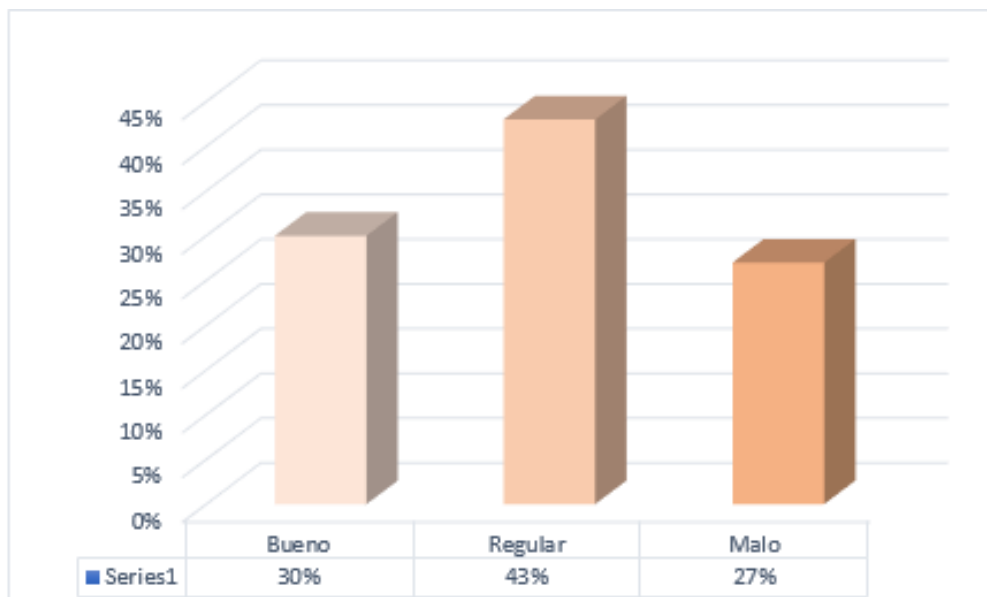


Figura 3. Representación de los Niveles de la Dimensión II: Entorno Organizacional

Tabla 4 Niveles de Dimensión III: Planificación Estratégica

Se describe la dimensión III sobre los niveles del entorno organizacional de la escala de gestión administrativa muestran que el 43.3% de la población tiene una percepción mala, el 36.7% de la población percibe un nivel bueno y el 20% de la población percibe un nivel regular.

Niveles de Dimensión III: Planificación estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	13	43.3	43.3	43.3
	REGULAR	6	20.0	20.0	63,3
	BUENO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

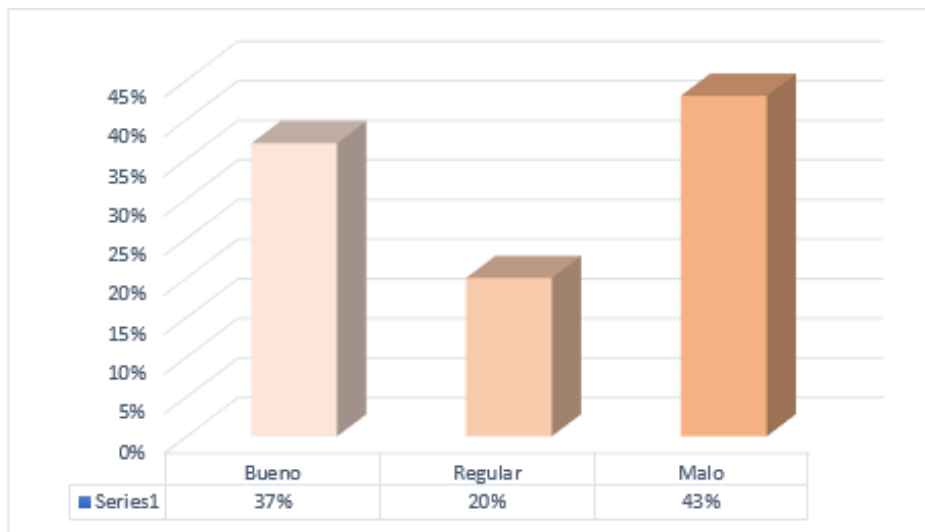


Figura 4. Representación de los Niveles de la Dimensión III: Planificación estratégica

Tabla 5 Niveles de Dimensión IV: Estructura Organizacional

Se describe la dimensión IV sobre los niveles del entorno organizacional de la escala de gestión administrativa muestran que el 46.7% de la población tiene una percepción mala, el 26.7% de la población percibe un nivel bueno y el 26.7% de la población percibe un nivel regular

Niveles de Dimensión IV: Estructura Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	14	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	8	26,7	26,7	73,4
	BUENO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

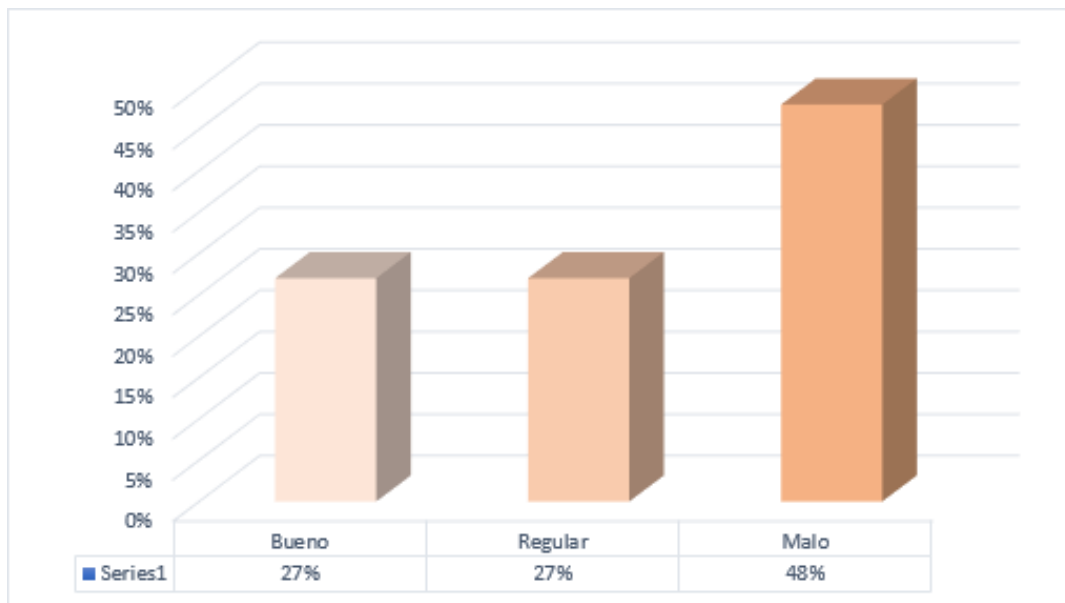
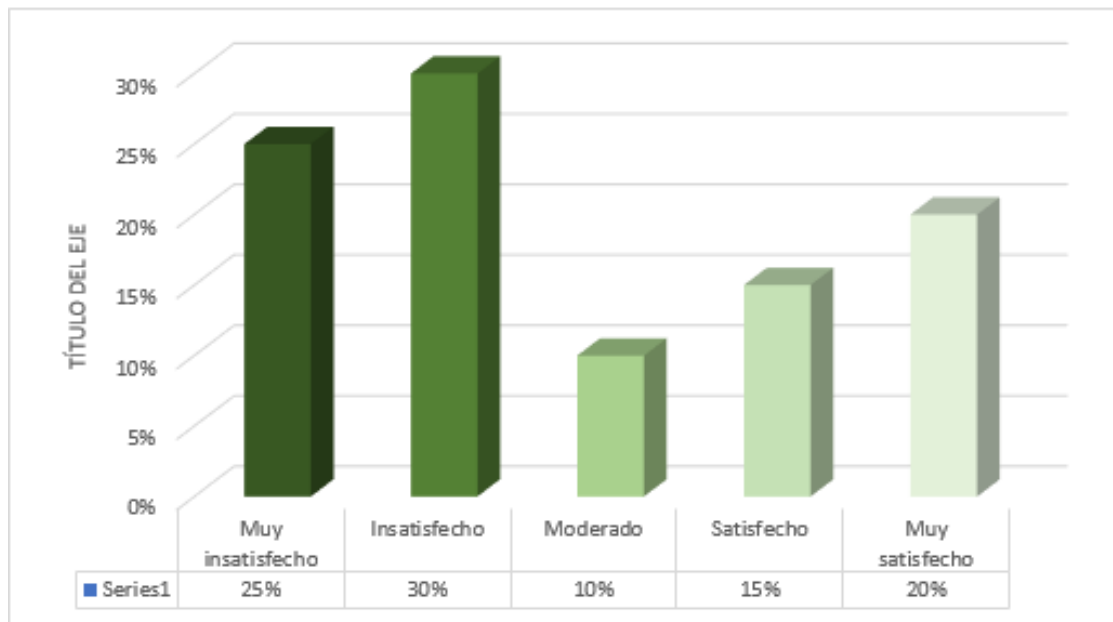


Figura 5. Representación de los Niveles de la Dimensión IV: Estructura Organizacional

Figura 6

Niveles de Satisfacción Laboral de un área asistencial de un Hospital de Villa el Salvador



Al realizar la comparación porcentual de la satisfacción laboral del personal asistencial de un hospital de villa el salvador, se observa 5 niveles de resultado, donde el 25% se encuentra muy insatisfecho, el 30% insatisfecho, el 10% moderada satisfacción, el 15% refiere estar satisfecho y el 20% confirma estar muy satisfecho.

4.1. Objetivos General

4.1.1. Relación gestión administrativa y satisfacción laboral

			Gestión administrati va	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,215*
		Sig.(bilateral)	.	,416
		Coeficiente de correlación	,215**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig.(bilateral)	,416	.
	N	30	30	

Hipótesis general

Ho No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Ha Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción

Descripción estadística: De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,215 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p > 0,05$, por lo que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, a medida que se mejore la gestión administrativa, mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

4.2. Objetivos Específicos

4.2.1. Dimensión 1: Relación desempeño organizacional y satisfacción laboral

			Desempeño Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,401*
		Sig.(bilateral)	.	,416
		Coefficiente de correlación	,401**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig.(bilateral)	,416	.
		N	30	30

Hipótesis específica

Ho No existe relación entre desempeño organizacional y la satisfacción laboral

Ha Existe relación entre desempeño organizacional y la satisfacción

Descripción estadística: La tabla permite apreciar que el coeficiente de correlación presenta un valor de 0,401, indicando que la relación es positiva y moderada, a medida que se mejore la dimensión desempeño organizacional, mejora de igual manera la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital de villa el Salvador, 2022.

4.2.2. Dimensión 2: Relación entorno organizacional y satisfacción laboral

			Entorno organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Entorno organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,382*
		Sig.(bilateral)	.	,416
		Coefficiente de correlación	,382**	1,000
	Satisfacción laboral			.
		Sig.(bilateral)	,416	.
		N	30	30

Hipótesis Especifica

Ho No existe relación entre entorno organizacional y la satisfacción laboral

Ha Existe relación entre entorno organizacional y la satisfacción laboral

Descripción estadística: Los resultados de la tabla permiten observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.382, indicando que la relación es positiva y moderada, en cuanto se mejore la dimensión entorno organizacional, mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

4.2.3. Dimensión 3: Relación planificación estratégica y satisfacción laboral

		Planificación estratégica	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Planificación estratégica	1,000	,274*
		Coefficiente de correlación Sig.(bilateral)	,416
		Coefficiente de correlación	,274**
	Satisfacción laboral		1,000
		Sig.(bilateral)	,416
		N	30

Hipótesis Especifica

Ho No existe relación entre planificación estratégica y la satisfacción laboral

Ha Existe relación entre planificación estratégica y la satisfacción laboral

Descripción estadística: Los resultados de la tabla permiten observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.274, indicando que la relación es positiva y moderada, en cuanto se mejore la dimensión planificación estratégica, mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

4.2.4. Dimensión 4: Relación estructura organizacional y satisfacción laboral

		Estructura Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig.(bilateral)	,214*
		Coeficiente de correlación	,214**
			1,000
	Satisfacción laboral	Sig.(bilateral)	,416
		N	30
			30

Hipótesis Específica

Ho No existe relación entre estructura organizacional y la satisfacción laboral

Ha Existe relación entre estructura organizacional y la satisfacción laboral

Descripción estadística: Los resultados de la tabla permiten observar que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.214, indicando que la relación es positiva y moderada, en cuanto se mejore la dimensión estructura organizacional, mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022.

V. DISCUSION

Tomando en cuenta los resultados del estudio se procedió a la discusión de los resultados, tomando como referencia las bases teóricas y antecedentes usado para la investigación.

Según lo planteado en el objetivo general, el estudio brindo un resultado de valor de correlación de $Rho = 0.215$, ello evidencio que existe una relación directa positiva y moderada entre la variable gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital, de esa manera se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. De la misma manera se evidencio que la gestión administrativa se encuentra entre nivel bueno a regular, con cantidades de 47% y 33.3% respectivamente, también se evidencio que el desempeño laboral se encuentra entre nivel regular a deficiente, con cantidades de 51% y 31.9 respectivamente. Se reafirmo de esa manera lo dicho por Salguero (2019) quien expone, que la gestión administrativa eficiente, crea un ambiente adecuado para que el empleado se desempeñe de la mejor manera durante el trabajo promoviendo la satisfacción laboral, también con Gonzales (2020) quien expreso, que la gestión administrativa adecuada favorece el cumplimiento de necesidades de trabajador, de esa manera aumenta la satisfacción laboral y fomenta el desarrollo del trabajo eficiente. El resultado del estudio coincidió con la investigación de Zaldúa (2018) quien trabajo con variables y población similares a este estudio, se encontró una correlación de $Rho = 0.553$ entre gestión administrativa y satisfacción laboral en personal de salud, determinando una correlación positiva moderada, encontró que los factores intrínsecos eran más prevalentes en su población con el 41% de prevalencia, a comparación de los factores extrínsecos con una prevalencia de 37%, considero que entre los factores extrínsecos a pesar de ser menos prevalentes son más determinantes para causar insatisfacción, las relaciones

interpersonales negativas, la remuneración baja y las malas políticas de trabajo establecidas fueron las causas más comunes para generar insatisfacción. El resultado también fue similar al estudio de Zulma (2021) quien también realizó una investigación con variables y población similares, encontró una relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en personal de salud, con una correlación de $Rho = 0.469$, siendo una correlación positiva moderada, encontró que la dimensión más influyente en la satisfacción es la gestión administrativa con una correlación de $Rho = 0.448$, de manera menos influyente pero significativa se encontraron la organización y planeación de gestión administrativa. Siendo la última la menos relevante con una correlación de $Rho = 0.315$, llamo la atención que solo el 64% de la población considero que la gestión administrativa era buena, teniendo cifras similares a la presente investigación.

Identificando lo planteado en el objetivo específico identificar la relación entre desempeño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital, se encontró un resultado de valor de correlación de $Rho = 0.401$, ello evidencio que existe una relación directa moderada entre la dimensión desempeño organizacional y satisfacción de los trabajadores, de esa manera se rechazó la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis alternativa específica. Coincidiendo con la investigación de Araya (2020) quien encontró una correlación de $Rho = 0.504$ entre dimensiones similares a desempeño organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que el desempeño organizacional eficiente es vital para la conducción y desarrollo de una institución, permite cumplir con los objetivos institucionales y coloca a la institución en los estándares más altos de eficiencia, contribuye con la satisfacción laboral, se apreció su importancia como referencia de los resultados positivos y negativos conseguidos por la organización, ello derivó de la administración tomando en cuenta los factores externos e internos, se consideró que derivaron del reflejo de comportamiento

institucional para el cumplimiento de objetivos institucionales. Los resultados fueron similares a los encontrados por Ferreira (2018), quien encontró una correlación de $Rho = 0.677$ entre dimensiones similares a desempeño organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontró que el desempeño organizacional consiste en la capacidad organizacional de manejar, procesar y adquirir los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, ellos se dividen en recursos humanos, financieros y materiales, su importancia también radica como factor importante al momento de tomar decisiones organizacionales para efectivizar el desempeño institucional y mejorar la calidad del servicio brindado o el aumento de la producción eficiente.

Observando lo planteado en el objetivo específico identificar la relación entre entorno organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital, se encontró un resultado de valor de correlación de $Rho = 0.382$, ello evidencio que existe una relación directa moderada entre la dimensión entorno organizacional y satisfacción de los trabajadores, de esa manera se rechazó la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis alternativa específica. Coincidiendo con la investigación de Pedraza (2020) quien encontró una correlación de $Rho = 0.541$ entre dimensiones similares a entorno organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que el entorno organizacional juega un papel muy importante, porque es el ambiente donde se desenvuelve el empleado y donde realiza el trabajo, tiene que cubrir con requerimientos físicos e interpersonales mínimos, al cumplirlos fomenta la satisfacción laboral. También coincidió con el estudio de Rojas (2021) quien encontró una correlación de $Rho = 0.541$ entre dimensiones similares a entorno organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontró que el entorno organizacional es el grupo de factores que afectan la dinámica institucional, puede repercutir en sus resultados y afectar el proceso institucional, estos factores se dividieron en amenazas y oportunidades, en su

estudio se observó el déficit organizacional al considerar dichos factores externos durante la toma de decisiones, sobre todo al considerar que dichos factores cambian durante cierto periodo de tiempo, en tal sentido la evaluación de las mismas de manera periódica, es relevante e importante para la elaboración del plan para el cumplimiento de objetivos, el uso correcto de esa información permite a la organización obtener recursos modernos y fortalezcan la organización.

Desarrollando lo planteado en el objetivo específico identificar la relación entre planificación estratégica y la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital, se encontró un resultado de valor de correlación de $Rho = 0.274$, ello evidencio que existe una relación directa moderada entre la dimensión planificación estratégica y satisfacción de los trabajadores, de esa manera se rechazó la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis alternativa específica. Coincidiendo con la investigación de Vega (2020) quien encontró una correlación de $Rho = 0.342$ entre dimensiones similares a planificación estratégica y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que la planificación estratégica permite conseguir los objetivos institucionales mediante la implementación de estrategias que permitan solucionar, afianzar, mantener y favorecer cambios necesarios de acuerdo a la situación institucional, influye en la satisfacción laboral ya que la planificación la toma en cuenta para conseguir la eficiencia y un trabajo de calidad. También coincidió con Marcillo (2020), quien encontró una correlación de $Rho = 0.423$ entre dimensiones similares a planificación estratégica y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que es el proceso de establecer la dirección de actividades institucionales, teniendo en cuenta el estado actual y real de la institución y la meta a futuro, entre los puntos principales considero la implementación de una visión, misión, objetivos institucionales y metas a largo y corto plazo, esta información debe ser difundida para todos los trabajadores quienes deberían tener conocimiento preciso y de calidad de esos datos, la planificación estratégica estructurada de manera correcta fomenta y es vital para el crecimiento y éxito de la organización, la planificación debe funcionar de manera sincrónica entre todas

las áreas que componen la institución, y todas deben colaborar desde sus funciones para el cumplimiento de los objetivos generales organizacionales, también considero que se deben usar herramientas institucionales como el cuadro de mando integral, mapa estratégico, análisis FODA, análisis PEST, análisis de brechas, análisis de Porter de las 5 fuerzas, análisis VRIO y estrategia océano azul.

Analizando lo planteado en el objetivo específico identificar la relación entre estructura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área asistencial de un hospital, se encontró un resultado de valor de correlación de $Rho = 0.214$, ello evidencio que existe una relación directa moderada entre la dimensión estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores, de esa manera se rechazó la hipótesis nula específica y se acepta la hipótesis alternativa específica. Coincidiendo con la investigación de Ravioli (2020) quien encontró una correlación de $Rho = 0.472$ entre dimensiones similares a estructura organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que la estructura organizacional influye en la satisfacción laboral, porque impone sistemas jerárquicos definidos, también elabora funciones específicas para cada puesto de trabajo, estas últimas tienen que ser compartidas con los trabajadores para saber quiénes son sus superiores y las funciones que deben desarrollar, este sistema brinda seguridad al trabajador y favorece la satisfacción laboral. También coincidió con Marcillo (2020), quien encontró una correlación de $Rho = 0.423$ entre dimensiones similares a estructura organizacional y la variable satisfacción de los trabajadores, encontrando que la estructura organizacional tiene relevancia al asignar funciones específicas a las distintas áreas que componen la organización, ella a su vez asignara funciones específicas a cada trabajador dentro de su jurisdicción, con ello se pretende el cumplimiento de los objetivos generales mediante el cumplimiento previo de cumplimiento específicos por áreas, también indico que existen múltiples tipo de organizaciones, se tiene que identificar su naturaleza para implementar una estructura organizacional adecuada, concluye que las instituciones deben planificar el proceso de las tareas institucionales, definir responsabilidades y definir puestos jerárquicos de todos los miembros de la organización.

Cabe mencionar que también se revisó el trabajo de Torres, O. Vallejos, A. y Burbano, J. (2019). Se realizó un estudio de en la ciudad de Ibarra sobre buenas prácticas administrativas en empresas. Este es un estudio descriptivo, participaron 37 hoteles y 0 restaurantes, se entrevistó a trabajadores. Concluyeron que las acciones realizadas fueron en su mayoría aspectos positivos que les permitieron promover el uso de materiales para el logro de los objetivos trazados por la empresa, permitiendo a las empresas implementar procesos de gestión más eficientes. Las buenas prácticas se basan y desarrollan en las personas, por lo que siempre se debe buscar la felicidad de los empleados, ya que, si están comprometidos y se sienten cómodos con la empresa, la implementación será más sencilla y eficiente. prácticas de gestión empresarial y por lo tanto los resultados serán más claros.

Y finalmente precisamos que, Montes de Oca, J. y Pulla, C. (2019). La administración y su influencia en la productividad de las microempresas del Ecuador. Estudio de Caso Taller Dipromax en Santo Domingo. La investigación de República Dominicana se presentó a la comunidad científica a través de Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 2019, vol. 7, 1. Se presentó una encuesta cerrada a 12 trabajadores y una encuesta abierta al gerente de la empresa Dipromax. Encontraron que sin no existe un adecuado plan de gestión, no tenían visión, ni misión, ni metas con los colaboradores; por lo tanto, no hay capacitación para trabajadores, no hay herramientas de seguridad, lo que genera insatisfacción laboral y accidentes laborales. Por otro lado, el ambiente físico es desordenado, falta espacio para realizar el trabajo, lo que provoca que empleados pierdan la moral; desde entonces ha habido confusión y por ende falta de espacio para realizar sus tareas diarias. Concluyeron que, ante el problema encontrado, se realizó una propuesta, buscando solución al problema en el taller "Dipromax". El modelo de gestión administrativa está estructurado en base a análisis 2 externos e internos, misión, visión, metas, estrategias, programas y 2 presupuestos.

VI. CONCLUSIONES

Al realizar la discusión de la investigación “Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital Villa el Salvador, 2022” se concluyó que:

Primera: Existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.215$), entre la gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

Segunda: Existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.401$), entre desempeño organizacional y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

Tercera: Existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.382$), entre entorno organizacional y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital Villa el Salvador, 2022

Cuarta: Existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.274$), entre planificación estratégica y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

Quinta: Existe una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.214$), entre estructura organizacional y satisfacción de los trabajadores de área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director del Hospital se recomienda tomar en cuenta los resultados encontrados en la investigación, mediante la gestión directiva estipular mejoras en la gestión administrativa, realizar una supervisión constante e identificar problemas y necesidades no cubiertas por el área, efectuar cambios necesarios a favor de mejorar la gestión administrativa

Segunda: Al jefe del área de administrativa, implementar sistemas estructurales con jefaturas bien definidas, para mejorar el desempeño organizacional, estipular de manera sencilla las funciones por cada puesto de trabajo, teniendo en cuenta las múltiples profesiones, las jefaturas pueden ser modificadas ligeramente para un orden más horizontal que permita la participación de los trabajadores asistenciales.

Tercera: Al coordinar del área de consultorio externo del Hospital, plantear sistemas viables de medición de entorno organizacional, los cuales podrían ser realizados por periodos y de manera anónima por el trabajador, con ello se podría identificar mejores puntos para mejorar en favor de la satisfacción laboral.

Cuarta: Al supervisor de cada turno de consultorio externo del Hospital, recopilar percepciones de sus trabajadores y comunicarlas a su jefe inmediato, colaborar con superiores para la elaboración de indicadores de satisfacción laboral y como repercuten en el trabajo realizado.

Quinta: Al profesional de consultorio externo, permanecer en estrecha comunicación con el jefe inmediato para expresar percepciones sobre la estructura organizacional, respetar las directrices brindadas por las autoridades.

REFERENCIAS

- Alcalde, J. (2019). Satisfacción laboral y productividad. *Repositorio UPN*, 22(1), 34-22.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25673/Alcalde%20Canepa%2c%20Julio%20Arturo%20-%20Gutierrez%20Caicho%2c%20Karen%20Fabiola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Almanza, R. (2018). Classical organization theories and gung ho. *Vision of the futureo.* 22(1), 20-23.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Alonso, L. (2018). Caracterización de la gestión del talento humano en el Centro Nacional Coordinador de Ensayos Clínicos de Cuba. *Didactia y Educacion.*, 17(02), 151-160.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592018000200151
- Álvarez, B. (2018). Work performance: a social problem of science. *Sanitary Horizon Magazine.*, 09(02), 01-06.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Amnesty (2021). COVID-19: Deaths of health personnel amount to at least 17,000, while organizations call for rapid distribution of vaccines. *Amnesty International.* <https://www.amnesty.org/es/latest/news/2021/03/covid19-health-worker-death-toll-rises-to-at-least-17000-as-organizations-call-for-rapid-vaccine-rollout/>
- Araya, M. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda.*, 25(02), 1-4. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v25n2/0122-0667-rmri-25-02-157.pdf>
- Ares, S. (2021). Gestión de los recursos humanos y estrategias de vacunación en atención primaria en Europa en la pandemia COVID-19. *Atención primaria.*, 53(10), 20-30. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-gestion-recursos-humanos-estrategias-vacunacion-S0212656721001669>
- Arévalo, F. (2020). Teorías conceptuales de satisfacción laboral. *Repositorio Universidad la Unión.*
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Fran_k_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Arias, W. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones.*, 03(02), 79-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093599>
- Becerra, B. (2021). Gestión sanitaria durante la pandemia por covid-19, en un hospital general. estudio preliminar. *Panacea.*, 10(01), 38-43. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/403/581>
- Bueno, M. (2021). Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. *Enfermería Clínica.* 31(01), 35-39. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862120303028?via%3Dihub>
- Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, revista de curriculum y formación de profesorado.*, 09(01), 149-158. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v9n1/v9n1a15.pdf>
- Castaño, G. (2019). Entorno organizacional y desarrollo humano. *Revista Lasallista de Investigación.*, 06(01), 2-5. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Castello, A. (2019). Estado de la planificación estratégica y la figura de planner en España., *Revista Mediterránea de Comunicación.*, 10(2), 29-43. <https://www.mediterranea-comunicacion.org/index.php/Mediterranea/article/view/2019-10-2-estado-de-la-planificacion-estrategica-y-la-figura-del-planner-en-espana-los-insights-como-concepto-creativo>
- Chávez, A. (2020). Eficiencia y sostenibilidad en la gestión clínica en el Perú en tiempos de pandemia., *South Sustainability.*, 1(2), 25-32. <https://revistas.cientifica.edu.pe/index.php/southsustainability/article/download/788/748/>
- Collings, D. (2019). European perspectives on talent management. *European J. International Management.* 05(05), 453-462. https://www.researchgate.net/profile/Vlad-Vaiman/publication/264834690_European_perspective_on_talent_management/links/541068f00cf2d8daaad3cc2a/European-perspective-on-talent-management.pdf

- Corregidor, L. (2020). Gestión farmacéutica de la pandemia COVID-19 en un hospital mediano, *Farmacia Hospitalaria.*, 1(44), 11-16. <https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11499/11499esp>
- Barrades, M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.*, 10(28), 11-15. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/html/>
- Balcázar, A. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Revista Lumina.*, 05(03), 140-162. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>
- Bobbio, L. (2019). Job satisfaction and associated factors in the medical and non-medical care staff of a national hospital in Peru. *Dialnet.*, 14(02), 01-06. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3987316>
- Brume, M. (2019). Organizational structure. *Itsa University Institution.*, 10-20. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 –2018. *Revista Journal.*, 07(02), 81-90. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/181/221>
- Elizalde, A. (2019). Una revisión crítica del debate sobre las necesidades humanas desde el enfoque centrado en la persona. *Dialnet.*, 05(15), 05-10. <https://www.redalyc.org/pdf/305/30517306006.pdf>
- Enríquez, A. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. *Estudios y perspectivas.* https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Estrada, T. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 25(89), 21-28. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/29062641006.pdf>
- Fajardo, T. (2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Dialnet.*, 16(47), 107-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673072>

- Febles, J. (2018). Internal and external factors determining the orientation of the strategic culture of companies. *European Research on Business Management and Economics.*, 14(01), 13-31.
<https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120247001.pdf>
- Ferreira, R. (2018). La calidad de vida en el trabajo y el ausentismo como indicadores de resultado de gestión hospitalaria. *Revista Ciencias Administrativas.*, 01(11), 03-14.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200003
- García, J. (2018). Proceso de planificación estratégica: etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios.*, 38(52), 16-20.
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Gaspar, M. (2021). The management of human talent and its influence on job performance for the success of companies. *Polo del conocimiento.*, 06(08), 318-329.
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2942/6404>
- Gonzales, S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista universidad y sociedad.*, 12(4), 30-36.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032#:~:text=En%20resumen%2C%20se%20puede%20plantear,se%20desarrollan%20dentro%20de%20la
- Inga, F. (2020). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista peruana de salud pública.*, 36(02), 110-114.
<https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4493/3330>
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria.*, 01(29), 14-17.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018862662019000100194
- Marcillo, A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitolaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49061/MARCILLO_VGA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marco, F. (2019). Introducción de la gestión administrativa en las organizaciones (2da Edición), libro electrónico, Florencio Varela – Buenos Aires-Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wpcontent/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Martínez, R. (2019). El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización, *Revista Habana Ciencia Médica*. 08(2), 20-27. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=SPEARMAN%20\(Rho%20de%20Spearman\),Spearman%20y%20otro%2C%20por%20Kendall.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=SPEARMAN%20(Rho%20de%20Spearman),Spearman%20y%20otro%2C%20por%20Kendall.)

Morelos, J. (2019). Modelo de diagnóstico para la gestión administrativa en la actividad de comercialización del sector eléctrico en Colombia. *Gestión y desarrollo*., 07(02), 63-77. https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/3_sector-electrico.pdf

Merino, E. (2019). Job Adjustment Theory and Vocational Guidance. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*., 05(01), 525-539. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343057.pdf>

Martínez, G. (2022). Revisión sistémica sobre satisfacción laboral en trabajadores en Latinoamérica. *Repositorio Universidad Católica de la Santísima Concepción*., 38(52), 16-20. <http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/2643/Tesis%20Germ%c3%a1n%20Mart%c3%adnez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, A. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Sinapsis*., 11(1), 13-23. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204/421#>

MINSA (2021). Tiempos de pandemia. *Repositorio MINSA*., <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>

Miranda, D. (2019). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa, *Revista Investigación y Negocios*. 09(13), 21-37. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005

- Monge, P. (2020). La planificación estratégica en los hospitales de EE UU. *Boletín Económico de ICE.*, N°2747, 37-43. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/10806>
- Muntane, J. (2019). Introducción a la Investigación Básica. *Revista Andaluza de Patología Digestiva.*, 33(3), 221-224. https://www.researchgate.net/profile/JordiMuntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Muñoz, F. (2020). Las funciones esenciales de la salud pública: un tema emergente en las reformas del sector de la salud. *Revista Salud Publica.*, 8(1), 126-134. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3012.pdf>
- Naciones Unidas (2021). COVID-19 deaths around the world. *Noticias ONU.* <https://news.un.org/es/story/2021/05/1492332>
- Organización Nacional del Trabajo (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. *Guía práctica.* https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Ojeda, N. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Revista Libre Empresa.*, 16(1), 64-78. https://www.researchgate.net/profile/JordiMuntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- OPS (2021). La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social. *Informe covid-19.* https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47301/1/S2100594_es.pdf
- Organización Panamericana de la Salud (2022). Brote de enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). *Situación de la Región de las Américas por el brote de COVID-19.* <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus/brote-enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
- Patrón, O. (2019). La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2019. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo.* <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/5910>

Paturel, R. (2019). For a new methodology for analyzing the environment of organizations. *Innovar.*, 16(28), 33-42. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a02.pdf>

Pedraza, M. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar.*, 30(76), 09-23. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512020000200009&script=sci_abstract&tIng=es

Perea, L., & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Gerencia Y Políticas De Salud.*, 18(36), 01-36. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.mgjh>

Peña, L. (2021). La teoría humanista de la administración y su repercusión en la gestión empresarial de las secretarías. *Gerencia Y Políticas De Salud.*, 14(34), 04-22. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/10691>

Pujol, L. (2018). Job satisfaction: a review of the literature about its main determinants. *Journal of management and economics for iberoamerica.*, 34(146), 03-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Ravioli, A. (2018) Modalities of management of health services in the Unified Health System of Brazil: narrative review of the scientific production of Collective Health (2005-2016). *Health Management and Policies.*, 34(04), 01-05. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00114217>

Quispe, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R, Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 13(1). 32-42. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>

Relaciger (2022) Coronavirus: Covid-19 *Estadísticas Globales Coronavirus (COVID-19) en el Mundo*. <http://www.bvs.hn/COVID-19/index2.html>

Rivera, Y. (2018) Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. *Repositorio universidad del pacífico*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1

Rojas, W. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital

Municipal de Lima Norte, 2021. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90859/Rojas_GWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed

Rodríguez, A. (2020) Infraestructura hospitalaria pública en América Latina ante la pandemia de COVID-19. *Proyección* 28., 14(20), 168-192.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47301/1/S2100594_es.pdf

Ruiz, I. (2019) Revisión de la teoría del conocimiento de John Locke a la luz del planteamiento filosófico de Alasdair MacIntyre. *Revista de filosofía*., 1(21), 81-94. <https://core.ac.uk/reader/235506950>

Saavedra, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencias latinas multidisciplinar.*, 04(02), 12-20.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>

Salguero, N. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Ciencias económicas y empresariales.*, 03(09), 01-01.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/html>

Sánchez, Y. (2021). Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. *Visionario Digital.*, 5(5), 08-13.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/1901>

Tarqui, A. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú, *Artículo de investigación*.
20(01), 23-38.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5773>

Tuesta, J. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico, *Revista venezolana de gerencia*.
26(95), 629-634.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36271/38801>

Vega, W. (2020). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del hospital militar, Jesús María, 2019. *Repositorio Universidad Norbert Wiener*.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4392/T061_10742374_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zaldúa, C. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. *Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

Zapata, G. (2019). El entorno de la organización: un estudio de sus tipologías y su vinculación. *Ciencia y Sociedad*, 40(4), 785-822. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87043449006.pdf>

Zulma, S. (2022). Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82183/Sihue_CZH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas Valores	Niveles o Rango
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión Administrativa y Satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Identificar la relación entre gestión Administrativa y Satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre gestión administrativa y satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p>	<p>Desempeño organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Orientación - Revisión - Recursos - Entorno - Apoyo social - Desempeño 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	<p>Ordinal</p>	
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre desempeño organizacional y Satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre desempeño organizacional y Satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre desempeño organizacional y satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p>	<p>Entorno organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Cambios - Relaciones - Atención - Pagos - Racionalidad - Tecnología - Información - Usuarios - Amenazas y oportunidades 	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p>	<p>Muy bajo (1)</p> <p>Bajo (2)</p> <p>Mediano (3)</p> <p>Alto (4)</p> <p>Muy alto (5)</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre entorno organizacional y Satisfacción de los</p>	<p>Identificar la relación entre entorno organizacional y Satisfacción de los</p>	<p>Existe relación entre entorno organizacional y satisfacción de los Trabajadores del Área Asistencial de un</p>	<p>Planificación estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia - Políticas - Fortalecimiento - Estratégica - Logro de objetivos - Políticas y estrategias - Flexibilidad - Seguimiento 	<p>19</p> <p>20</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p> <p>25</p> <p>26</p>	<p>Escala de Likert</p>	

<p>Satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre planificación estratégica y Satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estructura organizacional y Satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022?</p>	<p>Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022</p> <p>Identificar la relación entre planificación estratégica y Satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022</p> <p>identificar la relación entre estructura organizacional y Satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022</p>	<p>Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p> <p>Existe relación entre planificación estratégica y satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p> <p>Existe relación entre estructura organizacional y satisfacción de los Trabajadores del Area Asistencial de un Hospital de Villa el Salvador, 2022.</p>	<p>Estructura organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alineamiento 27 - Coordinación 28 - Estructura de apoyo 29 - Eficacia 30 - Procesos de trabajo 31 - Centralización 32 Calidad 33 				
			Variable 2: Satisfacción de los trabajadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas Valores	Niveles o Rango
			Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Logro 2 - Reconocimiento 4 - Satisfacción en el trabajo 6 - Responsabilidad 8 - Crecimiento apoyo 10 - Eficacia 12 - Procesos de trabajo 14 - Centralización 		<p>Ordinal</p> <p>Muy insatisfecho (1)</p> <p>Insatisfecho (2)</p> <p>Moderadamente insatisfecho (3)</p>	
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la compañía 1 - Beneficios adicionales 3 - Relaciones interpersonales 5 - Condiciones de trabajo 7 - Salario 9 - Estado 11 - Seguridad 13 15 		<p>Ni satisfecho ni insatisfecho (4)</p> <p>Moderadamente satisfecho (5)</p> <p>Satisfecho (8)</p> <p>Muy satisfecho (7)</p> <p>Escala de Likert</p>	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL												
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>METODOLOGÍA: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra para la presente investigación estuvo representada por 30 individuos, fue de tipo probabilístico y aleatorio simple finita, porque todos los individuos tienen las mismas opciones de participar y la selección se realizó mediante software de generación de números aleatorios, la población tiene un número finito, se selecciona considerando el alcance y propósito de la investigación.</p> <p><i>Aplicación de la muestra:</i></p> <div style="text-align: center;"> <p>Delimitación del tamaño de muestra</p> $n = \frac{Z^2 p N}{e^2(N-1) + Z^2 p^2}$ </div> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N=</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>p=</td> <td>0.50</td> </tr> <tr> <td>α=</td> <td>0.05</td> </tr> <tr> <td>Z_(α/2) =</td> <td>1.96</td> </tr> <tr> <td>e=</td> <td>3.00</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center;"> <p>Tamaño de la muestra</p> <p>n = 30</p> </div>	Valores		N=	33	p=	0.50	α=	0.05	Z _(α/2) =	1.96	e=	3.00	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de gestión administrativa</p> <p>Gestión administrativa (2020)</p> <p>Cuestionario satisfacción del trabajador.</p> <p>Escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall (1979)</p>	<p>DESCRIPTIVA: Porque se realizó análisis estadísticos</p> <p>INFERENCIAL: Se uso la Correlación de Spearman para la prueba de hipótesis</p>
Valores															
N=	33														
p=	0.50														
α=	0.05														
Z _(α/2) =	1.96														
e=	3.00														

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable X: Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rango
Gestión administrativa	Es el proceso de conjunto de procedimientos que ejecutan las funciones del ciclo administrativos para conseguir las metas propuestas (Salguero, 2019)	Es planear, organizar, dirigir y controlar una organización, estas acciones se realizan con el fin de cumplir los objetivos planteados, todo ello se realiza mediante el ciclo administrativo	organizacional Entorno organizacional Planificación estratégica	- Misión - Visión - Orientación - Revisión - Recursos - Entorno - Apoyo social - Desempeño - Políticas - Cambios - Relaciones - Atención - Pagos - Racionalidad - Tecnología - Información - Usuarios - Amenazas y oportunidades - Estrategia - Políticas - Fortalecimiento	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20	Ordinal Muy bajo (1) Bajo (2) Mediano (3) Alto (4) Muy alto (5) Escala de Likert	

		ciclo administrativo		- Racionalidad	14		
				- Tecnología	15		
				- Información	16		
				- Usuarios	17		
			Planificación estratégica	- Amenazas y oportunidades	18		
				- Estrategia			
				- Políticas	19		
				- Fortalecimiento	20		
			Estructura organizacional	- Estratégica	21		
				- Logro de objetivos	22		
				- Políticas y estrategias	23		
				- Políticas y estrategias	24		
				- Flexibilidad	25		
				- Seguimiento	26		
				- Alineamiento	27		
				- Coordinación	28		
				- Estructura de apoyo	29		
				- Eficacia	30		
				- Procesos de trabajo	31		
				- Procesos de trabajo	32		
				- Centralización	33		
				- Calidad			
				-			

Anexo 3: Matriz de operacionalización

Variable Y: Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas de medición	Niveles y rango
Satisfacción Laboral	Es el bienestar que siente el trabajador al realizar sus funciones dentro de un trabajo, teniendo en cuenta también el comportamiento del empleado hacia el mismo trabajo, este juicio deriva de las características de puesto y la apreciación que le dé el empleado (Saavedra, 2020)	Presenta influencia en varios aspectos, siendo uno de los principales la relación directa con la productividad, tiene relación con la conducta elegida por el empleado con respecto al trabajo, aunque también este ligado a la motivación.	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Reconocimiento - Satisfacción en el trabajo - Responsabilidad - Crecimiento - Eficacia - Procesos de trabajo - Centralización 	<ul style="list-style-type: none"> 2 4 6 8 10 12 14 	Ordinal	
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la compañía - Beneficios adicionales - Relaciones interpersonales - Condiciones de trabajo - Salario - Estado - Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> 1 3 5 7 9 11 13 15 	<ul style="list-style-type: none"> Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Moderadamente insatisfecho (3) Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Moderadamente satisfecho (5) Satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Escala de Likert 	

Anexo 5: Formula de Determinación de Muestra

Aplicación de la muestra:

Determinación del tamaño de muestra
$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}$

Donde:

N: Tamaño de la población

σ^2 : Varianza de la Población

e: Error de tolerancia

$Z(\alpha/2)$: Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- α)

Valores	
N=	33
p=	0.50
α =	0.05
$Z_{(\alpha/2)}$ =	1.96
e=	3.00

Tamaño de la muestra

$$n \cong 30$$

Anexo 6: Instrumento de Recolección

Questionario: Gestión Administrativa

Estimados encuestados, reciban mi cordial saludo, el presente cuestionario con *finés académicos*, pretende recolectar información sobre la variable gestión administrativa de un hospital público en Lima.

Los resultados obtenidos tendrán un uso plenamente académico para la culminación de un estudio de investigación, y la información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato, agradeciéndole anticipadamente su colaboración y su tiempo disponible.

Agradezco, que puedas leer de manera reflexiva cada uno de los ítems y marques con una (X) la alternativa que creas conveniente en cada caso.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicio laboral: _____

ESCALA VALORATIVA

5	4	3	2	1
Muy alto	Alto	Mediano	Bajo	Muy Bajo

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

Dimensiones/Ítems		ESCALA DE MEDICION				
Dimensión 1: Desempeño Organizacional		MUY BAJO (1)	BAJO (2)	MEDIO (3)	ALTO (4)	MUY ALTO (5)
1	Ud. tiene de conocimiento de la misión de la institución.					
2	Ud. tiene conocimiento de la visión de la institución.					
3	Ud. Cree que la orientación de la empresa está dirigida al logro de la misión.					
4	La institución realiza las revisiones periódicas de objetivos y programas.					
5	Ud. Cree que los recursos tecnológicos afectan el desempeño de la institución.					
6	Ud. Cree que la institución se adapta a los cambios del entorno.					
7	Ud. Cree que la institución contribuye al desarrollo social de las comunidades.					
8	Ud. Cree que la institución aplica evaluación de desempeño anual.					
Dimensión 2: Entorno Organizacional						

1	Cree Ud. Que la institución tiene en cuenta los cambios y disposiciones políticas del entorno.					
2	Cree Ud. Que la institución efectúa cambios no planeados que afectan a políticas y objetivos.					
3	Ud. Cree que las relaciones con usuarios han permitido el mejoramiento del sistema institucional					
4	Ud. Cree que los cambios implementados hacia el mejoramiento en la atención de usuarios han sido favorables para la institución.					
5	Ud. Cree que cultura del no pago incide de manera negativa en la institución.					
6	Cree Ud. que el uso irracional de energía de la comunidad inciden de manera negativa en la institución.					
7	Ud. Cree que tecnología utilizada actualmente por la institución permite ofrecer servicios de calidad.					
8	Ud. Cree que la institución evalúa información de la comunidad para identificar sus necesidades.					
9	Ud. Cree que la institución brinda solución oportuna a las inquietudes y reclamos de los usuarios.					
10	Ud. Cree que la institución evalúa el entorno y considera las amenazas y oportunidades potenciales.					
Dimensión 3: Planificación Estratégica						
1	Ud. tiene conocimiento de las estrategias de la institución					
2	Ud. tiene conocimiento de objetivos y políticas de la institución.					
3	Ud. Conoce la estrategia que contribuye al fortalecimiento de la institución.					
4	Ud. Cree que es la estrategia es aceptada y apoyada por la institución.					
5	Ud. cree cual los planes y programas contribuyen al logro de los objetivos de la institución.					
6	Ud. Cree que hay participación de los niveles directivos en la elaboración de las políticas y estrategias.					
7	Cuál es el grado de flexibilidad de planes y programas para permitir modificaciones					
8	Cuál es el grado en el cual se realiza seguimiento a los planes, programas, políticas y procedimientos.					
Dimensión 4: Estructura Organizacional						
1	Cree Ud. Que existe alineamiento entre la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.					

2	Cuál es el grado de coordinación entre las áreas funcionales para el mejoramiento del desempeño de la empresa.					
3	Cuál es el grado en la cual la estructura apoya a las estrategias de la organización.					
4	Cuál es el grado de eficacia de los grupos de trabajo para llevar a cabo la estrategia de la organización.					
5	Cree Ud. Que los procesos de trabajos se encuentran estructurados en forma clara y adecuada.					
6	Cuál es el grado centralización existente para la toma de decisiones					
7	Cree Ud que los principios de calidad se encuentran incorporados a las funciones y responsabilidades.					

Cuestionario: Satisfacción Laboral

Estimados encuestados, reciban mi cordial saludo, el presente cuestionario con *finés académicos*, pretende recolectar información referido a la satisfacción laboral de trabajadores de un hospital de Villa el salvador, para lo cual le solicito su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Los resultados obtenidos tendrán un uso plenamente académico para la culminación de un estudio de investigación, y la información proporcionada será manejada con la más estricta confidencialidad y anonimato, agradeciéndole anticipadamente su colaboración y su tiempo disponible.

Agradezco, que puedas leer de manera reflexiva cada uno de los ítems y marques con una (X) la alternativa que creas conveniente en cada caso.

Edad: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicio laboral: _____

ESCALA VALORATIVA

7	6	5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Indeterminado	Moderadamente Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho

Dimensiones/ítems		Escala de medicion						
		MS (7)	S (6)	MS (5)	I (4)	Mod S (3)	I (2)	MI (1)
Dimensión 1: Factores intrínsecos								
1	Ud. Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo							
2	Ud. Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho							
3	Ud. Asume la responsabilidad de una labor asignada							
4	UD. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en labor diaria							
5	Ud. Cree que tiene las posibilidades de promocionar sus capacidades en su desempeño laboral							
6	Ud. Cree que sus sugerencias son tomadas y ejecutadas en pro de la mejoría							
7	Ud. Cree que es valorado la variedad de trabajos que realiza.							
Dimensión 2: Factores extrínsecos								
1	Ud. Cree que cuenta con las condiciones físicas de trabajo optimas							

2	Ud. Cree que su relación con sus compañeros de trabajo es buena								
3	Como cree Ud. Que es su relación con su superior inmediato								
4	Cree Ud. Que su salario es a corde a la función que realiza								
5	Cómo cree UD. Que es la relación entre sus compañeros y las direcciones inmediatas de su institución								
6	Cómo cree Ud. Que se encuentra la gestión de la Institución								
7	Ud. Se encuentra conforme con su horario de trabajo								
8	Cree Ud. Que su estabilidad laboral es un tema que lo tiene tranquilo								

Anexo 7: Base de datos

	V1P01	V1P02	V1P03	V1P04	V1P05	V1P06	V1P07	V1P08	V1P09	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14	V1P15
1	2	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1
2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2
3	2	3	1	3	1	2	1	1	3	3	1	3	2	3	2
4	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3
5	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	2	1	1
6	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2
7	2	1	1	3	3	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3
8	2	3	1	2	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	1
9	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2
10	2	3	3	3	1	3	1	1	1	3	3	3	2	2	1
11	1	2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2
12	3	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	2	1	1
13	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	2	1
14	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1
15	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3
16	3	3	3	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3
17	2	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3
18	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2
19	3	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2	2	3	1
20	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1
21	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2
22	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1
23	2	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1

	V1P17	V1P18	V1P19	V1P20	V1P21	V1P22	V1P23	V1P24	V1P25	V1P26	V1P27	V1P28	V1P29	V1P30	V1P31
1	1	1	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2
2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	2	3	2	2	3	2
3	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3
4	2	3	2	3	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	3
5	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	1	3
6	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3
7	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3
8	2	3	3	2	3	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1
9	3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	1	3	1	1
10	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2
11	1	2	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	3
12	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2
13	3	2	2	3	1	2	1	3	3	1	3	2	1	2	1
14	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	3	2
15	2	3	2	1	1	3	3	1	1	2	1	1	3	3	2
16	1	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2
17	3	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1	1	3	3	1
18	2	1	3	1	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2
19	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	2	1	1	2	2
20	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	3	3
21	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	3	3
22	1	2	2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3
23	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	1

	VIP32	VIP33	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	VAR01	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8
1	2	3	17	17	16	15	65	5	1	5	3	4	2	5	4
2	1	1	18	20	14	14	66	2	5	5	5	4	1	3	4
3	2	2	14	23	13	15	65	1	2	4	3	4	3	5	1
4	2	3	17	23	16	15	71	4	2	5	1	4	5	5	5
5	2	3	12	22	19	16	69	4	2	3	2	2	2	5	2
6	1	3	14	17	16	16	63	1	2	3	2	2	4	5	1
7	2	3	16	24	11	14	65	5	2	3	4	1	2	2	2
8	3	1	14	22	17	14	67	3	1	5	1	4	2	3	3
9	2	1	12	18	19	10	59	5	1	2	1	4	4	2	2
10	1	3	17	22	12	15	66	5	4	4	5	4	4	2	5
11	1	3	16	17	17	14	64	3	1	3	5	5	2	3	4
12	1	1	16	15	17	12	60	1	4	2	2	2	4	5	5
13	2	2	15	19	16	13	63	2	2	5	1	2	1	4	5
14	1	1	17	16	16	11	60	1	5	3	4	5	3	3	4
15	3	2	17	24	14	15	70	2	1	1	2	5	5	2	4
16	3	1	15	22	17	13	67	2	4	4	2	5	4	2	5
17	3	2	15	27	16	14	72	4	5	4	4	4	3	4	2
18	1	3	19	16	13	14	62	2	2	1	5	5	4	1	1
19	3	1	17	21	18	12	68	5	5	2	4	2	5	2	3
20	1	1	19	18	14	14	65	3	4	1	5	5	5	3	5
21	1	2	17	20	13	15	65	1	4	2	4	3	1	5	1
22	3	2	14	20	17	17	68	1	2	5	4	5	3	4	3
23	2	2	18	19	11	14	62	4	2	2	1	4	3	3	4

	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2D1	V2D2	VAR02	V1D1_3N	V1D2_3N	V1D3_3N	V1D4_3N	Vr
1	4	5	4	1	4	2	5	25	29	54	3	1	2	3	
2	4	4	5	4	2	5	5	25	33	58	3	2	2	2	
3	1	5	4	1	4	2	4	22	22	44	1	3	1	3	
4	3	5	5	3	5	1	4	26	31	57	3	3	2	3	
5	4	3	5	5	5	5	3	20	32	52	1	3	3	3	
6	2	2	3	2	2	5	4	19	21	40	1	1	2	3	
7	4	2	2	5	4	3	2	19	24	43	2	3	1	2	
8	5	1	3	1	2	1	3	19	19	38	1	3	3	2	
9	4	4	2	1	3	2	5	19	23	42	1	1	3	1	
10	3	1	4	5	3	4	1	28	26	54	3	3	1	3	
11	5	1	5	5	1	2	1	22	24	46	2	1	3	2	
12	2	1	2	4	5	5	3	20	27	47	2	1	3	1	
13	1	2	2	4	3	4	4	17	25	42	2	2	2	1	
14	1	1	4	2	3	3	5	24	23	47	3	1	2	1	
15	1	1	5	4	4	5	1	18	25	43	3	3	2	3	
16	4	5	1	4	3	1	2	23	25	48	2	3	3	1	
17	2	5	2	1	5	1	5	28	23	51	2	3	2	2	
18	5	3	3	2	5	4	4	20	27	47	3	1	1	2	
19	5	4	5	2	3	3	3	25	28	53	3	2	3	1	
20	3	2	4	4	3	5	3	26	29	55	3	1	2	2	
21	4	4	4	3	5	1	3	20	25	45	3	2	1	3	
22	2	2	2	1	2	4	3	24	19	43	1	2	3	3	
23	4	2	4	5	2	2	1	19	24	43	3	2	1	2	

Anexo 8: Pruebas Estadísticas

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1P01	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
2	V1P02	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
3	V1P03	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
4	V1P04	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
5	V1P05	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
6	V1P06	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
7	V1P07	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
8	V1P08	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
9	V1P09	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
10	V1P10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
11	V1P11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
12	V1P12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
13	V1P13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
14	V1P14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
15	V1P15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
16	V1P16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
17	V1P17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
18	V1P18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
19	V1P19	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
20	V1P20	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
21	V1P21	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
22	V1P22	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
23	V1P23	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
24	V1P24	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	V1P25	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
26	V1P26	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
27	V1P27	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
28	V1P28	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
29	V1P29	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
30	V1P30	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
31	V1P31	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
32	V1P32	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
33	V1P33	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
34	V1D1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
35	V1D2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
36	V1D3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
37	V1D4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
38	VAR01	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
39	V2P1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
40	V2P2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
41	V2P3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
42	V2P4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
43	V2P5	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
44	V2P6	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
45	V2P7	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
46	V2P8	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
47	V2P9	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
48	V2P10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
47	V2P9	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
48	V2P10	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
49	V2P11	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
50	V2P12	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
51	V2P13	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
52	V2P14	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
53	V2P15	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Ordinal	Entrada
54	V2D1	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
55	V2D2	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
56	VAR02	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Centro	Escala	Entrada
57	V1D1_3N	Numérico	5	0	V1D1 (Agrupada)	{1, MALO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V1D2_3N	Numérico	5	0	V1D2 (Agrupada)	{1, MALO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V1D3_3N	Numérico	5	0	V1D3 (Agrupada)	{1, MALO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V1D4_3N	Numérico	5	0	V1D4 (Agrupada)	{1, MALO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
61	VAR01_3N	Numérico	5	0	VAR01 (Agrupa...	{1, MALO}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
62	VAR02_5N	Numérico	5	0	VAR02 (Agrupa...	{1, MUY IN...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Anexo 9: Juicio de expertos



Carta de presentación

Mg: Liliana Yarleque

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022", 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 en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

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

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

Atentamente,

Evelyn Verónica Andía Montoya

DNI 45495040

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Gestión Administrativa

Es el proceso de conjunto de procedimientos que ejecutan las funciones del ciclo administrativos para conseguir las metas propuestas (Salguero, 2019).

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Desempeño Organizacional

El desempeño organizacional como componente importante de la gestión administrativa toma relevancia en los últimos años, hace referencia a los resultados obtenidos por la organización derivada de los distintos factores internos y externos de la misma. Los factores del desempeño organizacional son: los factores externos donde se configura los económicos, socioeconómicos y políticos. También se encuentran los factores internos configurados por propósito, misión y valores principalmente. (Patrón, 2019)

Dimensión 2: Entorno Organizacional

Los entornos componen un factor importante en la eficacia de la organización, influye determinadamente con el cumplimiento de objetivos, las acciones y planes deben ir destinadas a la alineación de la organización y su entorno. El entorno interno se encuentra constituido por elementos que se encuentran dentro de la misma, como los empleados, cultura corporativa y principios institucionales, dentro del entorno en cuenta toma mucha importancia el tipo de liderazgo y el impacto que tiene frente a los empleados. En cuanto al entorno externo se integra en su mayoría por el entorno general y el entorno de tareas asignadas, plantea 5 dimensiones: Tecnológico, político, económico, cultural y globalizado. (Febles, 2019)

Dimensión 3: Planificación Estratégica

La planificación estratégica es otro componente de la gestión administrativa, vendría a ser el camino para cumplir las metas, durante este componente se elige las actividades a realizar y también que disponen las organizaciones actuales. El uso de la planificación estratégica es un proceso vital, ya que marca el desarrollo

del éxito, su incumplimiento o mal manejo puede derivar al incumpliendo de objetivos. (Castello, 2019)

Dimensión 4: Estructura Organizacional

Es el sistema jerárquico dentro de una institución, mediante él se determina cada puesto y funciones dentro del mismo, cabe resaltar que las funciones van dirigidas a cumplir el objetivo de la compañía. Existen muchos tipos de organizaciones los cuales derivan de sus fines, formalidad y centralización. Con respecto a hospital su organización no tiene fines de lucro y formal. En cuanto al modelo generalmente las entidades públicas optan por un modelo jerárquico – piramidal, donde el jefe tiene un cargo superior y las órdenes se deben de cumplir con poco o nada de debate. (Brume, 2019)

Variable 2: Satisfacción Laboral

Se refiere al bienestar que siente el trabajador al realizar sus funciones dentro de un trabajo, teniendo en cuenta también el comportamiento del empleado hacia el mismo trabajo, este juicio deriva de las características de puesto y la apreciación que le dé el empleado (Saavedra, 2020).

Dimensiones de la variable

Dimensión 1: Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos surgen de condiciones dependientes del trabajo como tal, los factores incluyentes son: Logro, reconocimiento, satisfacción en el trabajo, responsabilidad y crecimiento (Madero, 2019).

Dimensión 2: Factores extrínsecos

En cuanto a los factores extrínsecos surgen de condiciones externas generadas en el entorno de trabajo y la relación con los compañeros, los factores incluyentes son: Políticas de la compañía, beneficios adicionales, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, estado y seguridad. Se puede influir más en los factores internos que en los externos (Madero, 2019).

Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y rango
Gestión administrativa	Es el proceso de conjunto de procedimientos que ejecutan las funciones del ciclo administrativos para conseguir las metas propuestas (Salguero, 2019)	Es planear, organizar, dirigir y controlar una organización, estas acciones se realizan con el fin de cumplir los objetivos planteados, todo ello se realiza mediante el ciclo administrativo	<p>organizacional</p> <p>Entorno organizacional</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Estructura organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Orientación - Revisión - Recursos - Entorno - Apoyo social - Desempeño - Políticas - Cambios - Relaciones - Atención - Pagos - Racionalidad - Tecnología - Información - Usuarios - Amenazas y oportunidades - Estrategia - Políticas - Fortalecimiento - Estratégica - Logro de objetivos - Políticas y estrategias - Flexibilidad - Seguimiento - Alcanzamiento - Coordinación - Estructura de apoyo - Eficacia - Procesos de trabajo - Centralización - Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 	Ordinal	Muy bajo (1) Bajo (2) Mediano (3) Alto (4) Muy alto (5) Escala de Likert

Operacionalización de la variable satisfacción Laboral

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas de medición
Satisfacción Laboral	Es el bienestar que siente el trabajador al realizar sus funciones dentro de un trabajo, teniendo en cuenta también el comportamiento del empleado hacia el mismo trabajo, este juicio deriva de las características de puesto y la apreciación que le dé el empleado (Saavedra, 2020)	Presenta influencia en varios aspectos, siendo uno de los principales la relación directa con la productividad, tiene relación con la conducta elegida por el empleado con respecto al trabajo, aunque también este ligado a la motivación.	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Logro - Reconocimiento - Satisfacción en el trabajo - Responsabilidad - Crecimiento - apoyo - Eficacia - Procesos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> 2 4 6 8 10 12 14 	Ordinal
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Centralización - Políticas de la compañía - Beneficios adicionales - Relaciones interpersonales - Condiciones de trabajo - Salario - Estado - Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> 1 3 5 7 9 11 13 15 	Ni satisfecho ni insatisfecho (4) Moderadamente satisfecho (5) Satisfecho (6) Muy satisfecho (7) Escala de Likert

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Gestión Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Desempeño Organizacional								
1	Ud. tiene de conocimiento de la misión de la institución.	x		x		x		
2	Ud. tiene conocimiento de la visión de la institución.	x		x		x		
3	Ud. Cree que la orientación de la empresa está dirigida al logro de la misión.	x			x		x	Se confunde con la dimensión 3
4	La institución realiza las revisiones periódicas de objetivos y programas.	x		x		x		
5	Ud. Cree que los recursos tecnológicos afectan el desempeño de la institución.	x			x	x		Se señala solo un tipo de recursos, los tecnológicos
6	Ud. Cree que la institución se adapta a los cambios del entorno.	x		x		x		
7	Ud. Cree que la institución contribuye al desarrollo social de las comunidades.	x		x		x		
8	Ud. Cree que la institución aplica evaluación de desempeño anual.	x		x		x		
Dimensión 2: Entorno Organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cree Ud. Que la institución tiene en cuenta los cambios y disposiciones políticas del entorno.	x		x		x		
2	Cree Ud. Que la institución efectúa cambios no planeados que afectan a políticas y objetivos.	x		x			x	Mejorar la redacción
3	Ud. Cree que las relaciones con usuarios han permitido el mejoramiento del sistema institucional	x		x		x		
4	Ud. Cree que los cambios implementados hacia el mejoramiento en la atención de usuarios han sido favorables para la institución.	x		x		x		
5	Ud. Cree que cultura del no pago incide de manera negativa en la institución.	x		x			x	Mejorar la redacción
6	Cree Ud. que el uso irracional de energía de la comunidad inciden de manera negativa en la institución.	x		x			x	Mejorar la redacción
7	Ud. Cree que tecnología utilizada actualmente por la institución permite	x		x		x		

	ofrecer servicios de calidad.						
8	Ud. Cree que la institución evalúa información de la comunidad para identificar sus necesidades.	x		x		x	
9	Ud. Cree que la institución brinda solución oportuna a las inquietudes y reclamos de los usuarios.	x		x		x	
10	Ud. Cree que la institución evalúa el entorno y considera las amenazas y oportunidades potenciales.	x		x		x	
Dimensión 3: Planificación Estratégica		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Ud. tiene conocimiento de las estrategias de la institución	x		x		x	
2	Ud. tiene conocimiento de objetivos y políticas de la institución.	x		x		x	
3	Ud. Conoce la estrategia que contribuye al fortalecimiento de la institución.	x		x		x	
4	Ud. Cree que es la estrategia es aceptada y apoyada por la institución.	x		x			x Mejorar la redacción
5	Ud. cree cual los planes y programas contribuyen al logro de los objetivos de la institución.	x		x			x Mejorar la redacción
6	Ud. Cree que hay participación de los niveles directivos en la elaboración de las políticas y estrategias.	x		x		x	
7	Cuál es el grado de flexibilidad de planes y programas para permitir modificaciones	x		x		x	
8	Cuál es el grado en el cual se realiza seguimiento a los planes, programas, políticas y procedimientos.	x		x		x	
Dimensión 4: Estructura Organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Cree Ud. Que existe alineamiento entre la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.	x		x		x	
2	Cuál es el grado de coordinación entre las áreas funcionales para el mejoramiento del desempeño de la empresa.	x		x		x	
3	Cuál es el grado en la cual la estructura apoya a las estrategias de la organización.	x		x		x	
4	Cuál es el grado de eficacia de los grupos de trabajo para llevar a cabo la	x		x		x	

	estrategia de la organización.						
5	Cree Ud. Que los procesos de trabajos se encuentran estructurados en forma clara y adecuada.	x		x		x	
6	Cuál es el grado centralización existente para la toma de decisiones	x		x			x Mejorar la redacción
7	Cree Ud que los principios de calidad se encuentran incorporados a las funciones y responsabilidades.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg---Mg Liliana Yanina Yarlequé Pizango DNI: 10633306

Especialidad del validador: Magister en Salud Pública

Lima, 01 de Julio del 2022.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ 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 a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción Laboral

Dimensiones/ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Factores intrínsecos								
1	Ud. Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo		x	x		x		
2	Ud. Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho	x		x		x		
3	Ud. Asume la responsabilidad de una labor asignada	x		x		x		
4	UD. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en labor diaria	x		x		x		
5	Ud. Cree que tiene las posibilidades de promocionar sus capacidades en su desempeño laboral	x		x		x		
6	Ud. Cree que sus sugerencias son tomadas y ejecutadas en pro de la mejoría	x		x		x		
7	Ud. Cree que es valorado la variedad de trabajos que realiza	x		x			x	Mejorar la redacción
Dimensión 2: Factores extrínsecos								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Ud. Cree que cuenta con las condiciones físicas de trabajo optimas		x		x		x	Mejorar la redacción
2	Ud. Cree que su relación con sus compañeros de trabajo es buena	x		x		x		
3	Como cree Ud. Que es su relación con su superior inmediato	x		x		x		
4	Cree Ud. Que su salario es a corde a la función que realiza	x		x		x		
5	Cómo cree UD. Que es la relación entre sus compañeros y las direcciones inmediatas de su institución	x		x		x		
6	Cómo cree Ud. Que se encuentra la gestión de la Institución	x		x		x		
7	Ud. Se encuentra conforme con su horario de trabajo	x		x		x		
8	Cree Ud. Que su estabilidad laboral es un tema que lo tiene tranquilo	x		x			x	Mejorar la redacción

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. Mg. Liliana Yanina Yariequé Pizango

DNI: 10633306

Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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 a dimensión.

Lima, 01 de Julio del 2022.



Firma del experto informante



Carta de presentación

Mg. Manuel Vela Ruiz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022", 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 en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

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

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

Atentamente,

Evelyn Veronica Andia Montoya

DNI 45495040

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Gestión Administrativa

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Desempeño Organizacional								
1	Ud. tiene de conocimiento de la misión de la institución.	X		X		X		
2	Ud. tiene conocimiento de la visión de la institución.	X			X	X		
3	Ud. Cree que la orientación de la empresa está dirigida al logro de la misión.	X		X		X		
4	La institución realiza las revisiones periódicas de objetivos y programas.	X		X		X		
5	Ud. Cree que los recursos tecnológicos afectan el desempeño de la institución.	X		X		X		
6	Ud. Cree que la institución se adapta a los cambios del entorno.	X		X		X		
7	Ud. Cree que la institución contribuye al desarrollo social de las comunidades.	X		X		X		
8	Ud. Cree que la institución aplica evaluación de desempeño anual.	X		X		X		
Dimensión 2: Entorno Organizacional								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cree Ud. Que la institución tiene en cuenta los cambios y disposiciones políticas del entorno.	X		X		X		
2	Cree Ud. Que la institución efectúa cambios no planeados que afectan a políticas y objetivos.	X		X		X		
3	Ud. Cree que las relaciones con usuarios han permitido el mejoramiento del sistema institucional	X		X		X		
4	Ud. Cree que los cambios implementados hacia el mejoramiento en la atención de usuarios han sido favorables para la institución.	X		X		X		
5	Ud. Cree que cultura del no pago incide de manera negativa en la institución.	X		X		X		
6	Cree Ud. que el uso irracional de energía de la comunidad inciden de manera negativa en la institución.	X		X		X		
7	Ud. Cree que tecnología utilizada actualmente por la institución permite ofrecer servicios de calidad.	X		X		X		
8	Ud. Cree que la institución evalúa información de la comunidad para identificar sus necesidades.	X		X		X		
9	Ud. Cree que la institución brinda solución oportuna a las inquietudes y reclamos de los usuarios.	X		X		X		
10	Ud. Cree que la institución evalúa el entorno y considera las amenazas y oportunidades potenciales.	X		X		X		


José Manuel Vela Ruiz
 MEDICO - CIRUJANO
 MFL ONCOLOGIA
 CMP 017014

Dimensión 3: Planificación Estratégica		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Ud. tiene conocimiento de las estrategias de la institución	X		X		X	
2	Ud. tiene conocimiento de objetivos y políticas de la institución.	X		X		X	
3	Ud. Conoce la estrategia que contribuye al fortalecimiento de la institución.	X		X		X	
4	Ud. Cree que es la estrategia es aceptada y apoyada por la institución.	X		X		X	
5	Ud. cree cual los planes y programas contribuyen al logro de los objetivos de la institución.	X		X		X	
6	Ud. Cree que hay participación de los niveles directivos en la elaboración de las políticas y estrategias.	X		X		X	
7	Cuál es el grado de flexibilidad de planes y programas para permitir modificaciones	X		X		X	
8	Cuál es el grado en el cual se realiza seguimiento a los planes, programas, políticas y procedimientos.	X		X		X	
Dimensión 4: Estructura Organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Cree Ud. Que existe alineamiento entre la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.	X		X		X	
2	Cuál es el grado de coordinación entre las áreas funcionales para el mejoramiento del desempeño de la empresa.	X		X		X	
3	Cuál es el grado en la cual la estructura apoya a las estrategias de la organización.	X		X		X	
4	Cuál es el grado de eficacia de los grupos de trabajo para llevar a cabo la estrategia de la organización.	X		X		X	
5	Cree Ud. Que los procesos de trabajos se encuentran estructurados en forma clara y adecuada.	X		X		X	
6	Cuál es el grado de centralización existente para la toma de decisiones	X		X		X	
7	Cree Ud que los principios de calidad se encuentran incorporados a las funciones y responsabilidades.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg. Jose Manuel Vela Ruiz DNI: 72849690

Especialidad del validador: Mg. Gerardo Salinas de Salud - Oncólogo MEDICO


José Manuel Vela Ruiz
 MEDICO - CIRUJANO
 MR. ONCOLOGIA
 CMP 071014

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ 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 a dimensión.

Lima, *de Julio* del 2022.



José Manuel Vela Rui
MÉDICO - CIRUJANO
MR. ONCOLOGÍA
Firma del ~~experto~~ ~~participante~~ ~~participante~~

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción Laboral

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Factores intrínsecos								
1	Ud. Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo	X		X		X		
2	Ud. Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho	X			X			
3	Ud. Asume la responsabilidad de una labor asignada	X		X		X		
4	UD. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en labor diaria	X		X		X		
5	Ud. Cree que tiene las posibilidades de promocionar sus capacidades en su desempeño laboral	X		X		X		
6	Ud. Cree que sus sugerencias son tomadas y ejecutadas en pro de la mejoría	X		X		X		
7	Ud. Cree que es valorado la variedad de trabajos que realiza.			X		X		
Dimensión 2: Factores extrínsecos								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Ud. Cree que cuenta con las condiciones físicas de trabajo óptimas	X		X		X		
2	Ud. Cree que su relación con sus compañeros de trabajo es buena	X		X		X		
3	Como cree Ud. Que es su relación con su superior inmediato	X		X		X		
4	Cree Ud. Que su salario es a corde a la función que realiza	X		X		X		
5	Cómo cree UD. Que es la relación entre sus compañeros y las direcciones inmediatas de su institución	X		X		X		
6	Cómo cree Ud. Que se encuentra la gestión de la institución	X		X		X		
7	Ud. Se encuentra conforme con su horario de trabajo	X		X		X		
8	Cree Ud. Que su estabilidad laboral es un tema que lo tiene tranquilo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg. Jose Manuel Vela Ruz

DNI: 72849690


José Manuel Vela Ruz
 MÉDICO - CIRUJANO
 MR. ONCOLOGÍA
 CMP 07014


 Mg. Germano Salinas Siles

Especialidad del validador: Mg Gerencia de servicios de salud - Oncólogo MEDIO

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ 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 a dimensión.

Lima, 06 de Julio del 2022.


Firma del experto informante


José Manuel Vela Rivi
MÉDICO - CIRUJANO
MIR-ONCOLOGÍA
CMP 077014



Carta de presentación

Dr. Ricardo Paredes Pascual

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022-2, y siendo requisito la validación de los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestro.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022", 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 en temas de gestión pública e investigación científica.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

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

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

Atentamente,

Evelyn Veronica Andia Montoya

DNI 45495040

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Gestión Administrativa

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Desempeño Organizacional								
1	Ud. tiene de conocimiento de la misión de la institución.	X		X		X		
2	Ud. tiene conocimiento de la visión de la institución.	X		X		X		
3	Ud. Cree que la orientación de la empresa está dirigida al logro de la misión.	X		X		X		
4	La institución realiza las revisiones periódicas de objetivos y programas.	X		X		X		
5	Ud. Cree que los recursos tecnológicos afectan el desempeño de la institución.	X		X		X		
6	Ud. Cree que la institución se adapta a los cambios del entorno.	X		X		X		
7	Ud. Cree que la institución contribuye al desarrollo social de las comunidades.	X		X		X		
8	Ud. Cree que la institución aplica evaluación de desempeño anual.	X		X		X		
Dimensión 2: Entorno Organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cree Ud. Que la institución tiene en cuenta los cambios y disposiciones políticas del entorno.	X		X		X		
2	Cree Ud. Que la institución efectúa cambios no planeados que afectan a políticas y objetivos.	X		X		X		
3	Ud. Cree que las relaciones con usuarios han permitido el mejoramiento del sistema institucional	X		X		X		
4	Ud. Cree que los cambios implementados hacia el mejoramiento en la atención de usuarios han sido favorables para la institución.	X		X		X		
5	Ud. Cree que cultura del no pago incide de manera negativa en la institución.	X		X		X		
6	Cree Ud. que el uso irracional de energía de la comunidad inciden de manera negativa en la institución.	X		X		X		
7	Ud. Cree que tecnología utilizada actualmente por la institución permite	X		X		X		

	ofrecer servicios de calidad.	x		x		x	
8	Ud. Cree que la institución evalúa información de la comunidad para identificar sus necesidades.	x		x		x	
9	Ud. Cree que la institución brinda solución oportuna a las inquietudes y reclamos de los usuarios.	x		x		x	
10	Ud. Cree que la institución evalúa el entorno y considera las amenazas y oportunidades potenciales.	x		x		x	
Dimensión 3: Planificación Estratégica		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Ud. tiene conocimiento de las estrategias de la institución	x		x		x	
2	Ud. tiene conocimiento de objetivos y políticas de la institución.	x		x		x	
3	Ud. Conoce la estrategia que contribuye al fortalecimiento de la institución.	x		x		x	
4	Ud. Cree que es la estrategia es aceptada y apoyada por la institución.	x		x		x	
5	Ud. cree cual los planes y programas contribuyen al logro de los objetivos de la institución.	x		x		x	
6	Ud. Cree que hay participación de los niveles directivos en la elaboración de las políticas y estrategias.	x		x		x	
7	Cuál es el grado de flexibilidad de planes y programas para permitir modificaciones	x		x		x	
8	Cuál es el grado en el cual se realiza seguimiento a los planes, programas, políticas y procedimientos.	x		x		x	
Dimensión 4: Estructura Organizacional		SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Cree Ud. Que existe alineamiento entre la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.	x		x		x	
2	Cuál es el grado de coordinación entre las áreas funcionales para el mejoramiento del desempeño de la empresa.	x		x		x	
3	Cuál es el grado en la cual la estructura apoya a las estrategias de la organización.	x		x		x	
4	Cuál es el grado de eficacia de los grupos de trabajo para llevar a cabo la	x		x		x	

	estrategia de la organización.	λ		λ		λ	
5	Cree Ud. Que los procesos de trabajos se encuentran estructurados en forma clara y adecuada.	λ		λ		λ	
6	Cuál es el grado centralización existente para la toma de decisiones	x		x		x	
7	Cree Ud que los principios de calidad se encuentran incorporados a las funciones y responsabilidades.	λ		λ		λ	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Ricardo Paredes Paredes DNI: 40292440

Especialidad del validador: Mg. Documentación

Lima, 01 de Julio del 2022.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

³ 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 a dimensión.

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción Laboral

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Factores intrínsecos								
1	Ud. Tiene libertad para elegir su propio método de trabajo	λ		x		r		
2	Ud. Obtiene reconocimiento por el trabajo bien hecho	x		y		x		
3	Ud. Asume la responsabilidad de una labor asignada	x		x		λ		
4	UD. Cree que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en labor diaria	x		x		x		
5	Ud. Cree que tiene las posibilidades de promocionar sus capacidades en su desempeño laboral	λ		x		x		
6	Ud. Cree que sus sugerencias son tomadas y ejecutadas en pro de la mejoría	x		x		x		
7	Ud. Cree que es valorado la variedad de trabajos que realiza.	λ		x		x		
Dimensión 2: Factores extrínsecos								
1	Ud. Cree que cuenta con las condiciones físicas de trabajo óptimas	λ		x		x		
2	Ud. Cree que su relación con sus compañeros de trabajo es buena	x		x		y		
3	Como cree Ud. Que es su relación con su superior inmediato	x		λ		x		
4	Cree Ud. Que su salario es a corde a la función que realiza	x		x		x		
5	Como cree UD. Que es la relación entre sus compañeros y las direcciones inmediatas de su institución	x		λ		x		
6	Como cree Ud. Que se encuentra la gestión de la Institución	λ		x		λ		
7	Ud. Se encuentra conforme con su horario de trabajo	x		x		λ		
8	Cree Ud. Que su estabilidad laboral es un tema que lo tiene tranquilo	x		λ		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg Ricardo Rosales Pasquel

DNI: 410292440

Especialidad del validador: Mg. Docencia

Lima, 04 de Julio del 2022.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ 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 a dimensión.


Ministerio de Educación
VILLA EL SALVADOR
Mg. Ricardo Rivas Paredes Pizarra
Firma del experto informante

Anexo 10: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para participar en un estudio de investigación

- PARTICIPANTES Mayor de 18 años -

Investigador: Andia Montoya Evelyn Verónica

Título del Proyecto: Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

Por favor, complete este formulario después de haber leído la Información y/o escuchado una explicación sobre la investigación.

Gracias por considerar participar en este proyecto. Las personas que organizan esta investigación deben leerle o explicarles los detalles del trabajo de investigación que se señalan en el presente consentimiento informado, para que usted pueda aceptar participar. En caso de tener alguna pregunta que surja de la lectura o la explicación que le hayan dado, por favor fórmúlesela al investigador antes de decidir si desea participar. Se le dará una copia de este Formulario de Consentimiento, para que pueda revisarlo y referirse a él en cualquier momento.

Propósito:

El propósito de este protocolo de investigación será:

1. Identificar la relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa el Salvador, 2022

Procedimientos:

El estudio constará de 02 fases, si usted desea y el personal del estudio que lo contacta así lo indica, podrá participar en todas las fases del estudio o sólo en alguna de ellas.

- La primera fase del estudio corresponderá a la aplicación de la encuesta Percepción de Gestión administrativa:
 - No se tomará información correspondiente a nombre, número de pasaporte o cualquier otra referencia que permita identificar al paciente.
 - El tiempo de la actividad será de 30 min.
- La segunda fase corresponde a la aplicación de la encuesta Satisfacción de los trabajadores, y estará estructurado de la siguiente forma:
 - No se tomará información correspondiente a nombre, número de pasaporte o cualquier otra referencia que permita identificar al paciente.
 - El tiempo de la actividad será de 30 min.

Riesgo:

La participación en el presente trabajo de investigación no ofrece ningún riesgo a la salud o personal.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

- Todas las actividades de recolección de muestra e información se llevarán a cabo en lugares privados, convenientes para los participantes del estudio, definidos bajo acuerdo entre pacientes e investigador. Durante el desarrollo de colecta de información y posterior a la realización de la investigación, no contendrá indicadores personales, de acuerdo a la ley 29733 de protección de datos personales y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. En todo momento se resguardará su intimidad y confidencialidad de sus datos.

Uso futuro de la información obtenida:

- Está de acuerdo en que el equipo de investigación puede usar confidencialmente sus datos de manera anónima para futuras investigaciones y entiendo que no será posible identificarme en ninguna publicación o reporte. SI (); No ().
- El tiempo de resguardo de la información será de un máximo de cinco años.

Derechos del participante:

- Su participación en este estudio es completamente voluntaria.
- Usted puede negarse a participar en cualquier parte del estudio o retirarse en el momento que lo desee, sin tener que dar ninguna explicación.
- Está de acuerdo con la grabación de la entrevista: SI (); No (). En caso de responder "No", usted está de acuerdo con que se escriba lo relatado durante la entrevista SI (); No (). En caso de responder "No", el paciente no podrá participar en el estudio, por no contribuir con la sistematización de la experiencia vinculada al tema de investigación.
- El personal que lideriza la investigación se compromete a proporcionarle información actualizada sobre el producto o procedimiento en investigación.

Declaración del Participante:

Yo, _____ (Nombre y Apellidos).

- He leído (o alguien me ha leído) la información brindada en este documento.
- Me han informado acerca de los objetivos de este estudio, los procedimientos, los riesgos, lo que se espera de mí y mis derechos.
- He podido hacer preguntas sobre el estudio y todas las interrogantes han sido respondidas adecuadamente. Considero que comprendo toda la información proporcionada acerca de este ensayo clínico.
- Comprendo que mi participación es voluntaria.

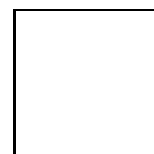
Comprendo que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto afecte mi atención médica.

Al firmar este documento, yo acepto participar en este estudio de investigación científica. No estoy renunciando a ningún derecho.

Entiendo que recibiré una copia firmada y con fecha de este documento.

Nombres y Apellidos del sujeto de investigación:

Firma * _____ Fecha _____ * O huella digital





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un Hospital de Villa El Salvador, 2022", cuyo autor es ANDIA MONTOYA EVELYN VERONICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN DNI: 06175729 ORCID: 0000-0003-3505-0676	Firmado electrónicamente por: WFLORESSO el 13- 08-2022 08:25:28

Código documento Trilce: TRI - 0404587