



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de
admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Urbano Huamani, Gladys Elvira (orcid.org/0000-0002-6859-8497)

ASESORA:

Mgtr. Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario (orcid.org/0000-0001-8780-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023", cuyo autor es URBANO HUAMANI GLADYS ELVIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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, 09 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA FUENTES VIVIANA DEL ROSARIO DNI: 18019412 ORCID: 0000-0001-8780-6477	Firmado electrónicamente por: DCASTANEDAFU el 09-07-2024 15:40:08

Código documento Trilce: TRI - 0805933





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, URBANO HUAMANI GLADYS ELVIRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
GLADYS ELVIRA URBANO HUAMANI DNI: 41221603 ORCID: 0000-0002-6859-8497	Firmado electrónicamente por: GURBANOHU el 09-07- 2024 16:08:58

Código documento Trilce: TRI - 0805941

Dedicatoria

A Dios que me ha permitido seguir en este trayecto constante en mi desarrollo profesional por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencias, sabiduría y darme salud, a mis queridos padres Elvira y Roberto por inculcarme valores, su apoyo incondicional, enseñarme que cada meta trazada, se consigue con mucho empeño humildad para ser una buena profesional. A mi enamorado Alberto por brindarme su tiempo, darme optimismo; y mis 2 hermanos Walther y Christian por su apoyo emocional.

Gladys

Agradecimiento

Agradezco a Dios padre por permitirme terminar mi tesis, por darme el valor y la fuerza para poder hacer de este sueño realidad, expresar de manera especial a mi familia por ser un soporte en este trayecto por todo el cariño que siempre me han demostrado, a mi asesora académica Mgtr. Viviana del Rosario Castañeda Fuentes por su sabiduría al momento de orientarme, su comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación durante la elaboración de este trabajo, expresar mi gratitud por su inmenso apoyo, este logro no hubiera sido posible sin cada una de estas personas. Además, agradecer por ser miembro de esta importante casa de estudios Universidad César Vallejo acreditada de calidad que me ayudado a desarrollar habilidades esenciales y desafíos para crecer como persona, comprometidos por un desarrollo sostenible.

Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del autor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de Instrumento	156
Tabla 2	Fiabilidad de instrumentos	16
Tabla 3	Prueba de normalidad.....	18
Tabla 4	Descripción estadística de la variable gestión administrativa	18
Tabla 5	Descripción estadística de la dimensión planificación.....	19
Tabla 6	Descripción estadística de la dimensión organización	19
Tabla 7	Descripción estadística de la dimensión dirección.....	19
Tabla 8	Descripción estadística de la dimensión control	20
Tabla 9	Descripción estadística de las variables satisfacción laboral	20
Tabla 10	Relación entre planificación y satisfacción laboral	21
Tabla 11	Relación entre organización y satisfacción laboral.....	21
Tabla 12	Relación entre dirección y satisfacción laboral	22
Tabla 13	Relación entre control y satisfacción laboral	22
Tabla 14	Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	23

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023, con el propósito de contribuir al cumplimiento del tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) de "Salud y Bienestar". El tipo de estudio utilizó una metodología tipo básica, con un diseño no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo correlacional. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario de Google Forms de forma virtual con la escala de medición: ordinal de tipo Likert. Se evaluó en la población a 40 servidores. Se utilizó el SPSS V. 27 los resultados estadísticos obtenidos mediante Rho de Spearman entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral es de 0.780, indicando una fuerte relación positiva entre ambas. Siendo el valor de significancia 0.001, que es menor a 0.05, lo que indica que la correlación observada es estadísticamente significativa. Concluyendo que existe relación entre ambas variables en estudio aceptándola H1 y se rechaza la H0.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, planificación, organización, dirección

Abstract

The general objective of this research is to know the relationship between administrative management and job satisfaction in the admission service at the Túpac Amaru health center, Independencia, Lima - 2023, with the purpose of contributing to the fulfillment of the third Sustainable Development Goal (SDG) of "Health and Well-being". The type of study used a basic type methodology, with a non-experimental transversal design, with a quantitative approach and a descriptive correlational scope. For data collection, a Google Forms questionnaire was applied virtually with the measurement scale: ordinal Likert type. 40 servers were evaluated in the population. SPSS V. 27 was used. The statistical results obtained by Spearman's Rho between the variables administrative management and job satisfaction is 0.780, indicating a strong positive relationship between both. The significance value is 0.001, which is less than 0.05, indicating that the observed correlation is statistically significant. Concluding that there is a relationship between both variables under study, accepting H1 and rejecting H0.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, planning, organization, direction

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa a nivel internacional se enfrentó a diversos desafíos, incluyendo la diversidad cultural y normativa. Actualmente, debido a las limitaciones en la gestión administrativa y sus cuatro funciones, no se realizan procesos administrativos, y la implementación de los planes presupuestarios es muy difícil (Chancafe, et al., 2020). La administración es un recurso eficaz y eficiente, los gerentes deben formular tareas administrativas para lograr objetivos y cumplir con las metas marcadas en la institución, para organizar y tratar bien al equipo de la organización y así desarrollar habilidades para optimizar la organización (Riffo, 2019).

Siendo, la satisfacción laboral en lo cual el sujeto espera del trabajo y lo que recibe del trabajo, interacciones con colegas y supervisores, oportunidades de desarrollo y compensación justa (Khalil, 2020). En España, el 54% de los trabajadores declaran un alto grado de satisfacción con su empleo, por encima de los 10 puntos de la media europea (Ruiz, 2022).

A nivel nacional, la gestión administrativa en el Perú abarca un conjunto de procesos y prácticas utilizadas por organizaciones y empresas en el país para administrar sus recursos y operaciones de manera eficiente y efectiva. Sin embargo, la gestión administrativa en numerosas empresas públicas o privadas se ha visto perjudicada debido a los impactos que ha provocado el virus Covid-19 en la sociedad, como angustia, tristeza e infelicidad en el trabajo (Córdova, et al., 2022).

Asimismo, la falta de estabilidad entre la faena y la intimidad propia del personal, ha ido afectando en el Perú la satisfacción laboral, en el que el 55% de los servidores se siente como una máquina en su trabajo, frente a un 45% de trabajadores que indicaron que no se siente así, perteneciendo en su mayoría a las áreas de ventas, operativas y logísticas (GanaMás, 2023).

A nivel local, el estudio efectuado en la institución centro de salud Túpac Amaru, se ha observado que el proceso de registro y alta de pacientes del área de admisión presenta numerosos obstáculos y deficiencias en su gestión administrativa. Como es la falta de un sistema de registro eficiente, la acumulación de documentación en papel, la falta de capacitación adecuada del personal de admisión y la sobrecarga de trabajo

debido a la creciente demanda de pacientes, han dado lugar a retrasos en la gestión, prolongados períodos de espera para los pacientes y errores en la documentación. Este problema de gestión administrativa ineficiente está teniendo un impacto significativo referente a la satisfacción laboral de los servidores de admisión, repercutiendo de forma abrumadora, estrés y desmotivación debido a la carga de trabajo excesiva, la presión constante para mantener los registros actualizados y la falta de recursos adecuados para realizar su trabajo de manera eficiente (Rogan, et al., 2019).

Por ello, las instituciones quieren implementar una administración administrativa suficiente con regulaciones definidas diseñadas para reducir las tasas de insatisfacción en el lugar de trabajo y, por lo tanto, mejorar el desempeño de los empleados. También pretende mantener la felicidad en el lugar de trabajo porque no se puede hablar de salubridad sin considerar el bienestar mental del individuo que abordan muchos desafíos en su vida cotidiana, especialmente cuando no se sienten gratificantes en su ambiente laboral, esto conduce a un nivel bajo de desempeño. La satisfacción laboral está influenciada por el modo en que las personas ven su labor, las tareas que realizan y los elogios que obtienen, así como las actitudes que exhiben, las ideas que puedan tener sobre el puesto y lo bien que se desempeña (Saavedra & Delgado, 2020). En este contexto, la satisfacción laboral es esencial para mantener un equipo de trabajo comprometido y productivo en cualquier entorno, del centro de salud, esta problemática afecta inmediatamente el servicio de atención ofrecido a los pacientes (Liu, et al., 2021).

Considerando lo anterior, procedimos a plantear el problema general del estudio: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023? Adicionalmente, se describe el problema específico: ¿De qué manera se relaciona la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?; ¿De qué manera se relaciona la organización y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?; ¿De qué manera se relaciona la dirección y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac

Amaru, Independencia, Lima - 2023?; ¿De qué manera se relaciona el control y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?.

En cuanto, a la justificación teórica es esencial porque nos proporcionará el fundamento conceptual necesario para abordar de manera efectiva las variables en estudio dentro del departamento de admisión del centro de salud. Por otra parte, la justificación práctica, porque abordará las crecientes deficiencias en el acceso a servicios de atención médica para mejorar el bienestar de vida de los habitantes de esta área. Por otro lado, la justificación será por conveniencia, porque se enfoca a la necesidad de brindar una solución integral y conveniente para abordar los desafíos actuales en el acceso a servicios de atención médica. Por su parte, la justificación social se fundamenta teniendo un efecto directo en su vivencia de los pacientes, en el grado de atención de la salud médica, en la efectividad del sistema de salud y en el bienestar general de la comunidad. Por otro lado, la justificación metodológica, se sustenta en la construcción o adaptación de los instrumentos adecuados para abordar de manera efectiva las variables en estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Por ende, el objetivo general es: Conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023. Asimismo, los objetivos específicos son: Conocer la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; Conocer la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; Conocer la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; Conocer la relación que existe entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Por otra parte, se revisaron antecedentes a este estudio tanto internacionales, nacionales como locales relacionados con las variables en estudio mencionamos a:

Por ello, Pérez, et al., (2023) el objetivo del estudio fue examinar la satisfacción de los U.I y la G.A en la Red Salud Casanare de Colombia. Utilizando una metodología

técnica descriptiva correlacional causal. Dadas la caracterización del tema de estudio, la muestra es de conveniencia y no probabilística, permitiendo identificar en la 1ra fase 6 usuarios relacionados con la GA, en la 2da fase 151 U.I de IPS pertenecientes a la red. El instrumento que se utilizó para evaluar la SL el rango SL-SPC, en los resultados obtenidos se calculó la evaluación estadística de X^2 de 49,201 y una regresión logística Nagelkerke 357, indicando que la variable predictora de GA influye un 35,70% sobre el bienestar de los usuarios. En el que concluye, que los desafíos que aborda la gestión clínica están relacionados con la gran cantidad de pacientes con diagnósticos positivos de coronavirus y otros pacientes con comorbilidades y diversas afecciones que requieren atención simultánea, el incremento de personal contratado, las modificaciones en las normativa y procesos de atención, se introdujeron mecanismos y medios de comunicación alternativos y se rediseñó la infraestructura para asegurar una atención rápida y eficiente.

Asimismo, Zeineddine, et al., (2023) sostuvo como objetivo primordial de este análisis era examinar las habilidades de gestión, liderazgo y evaluar la satisfacción laboral de los farmacéuticos y estudiantes de farmacia que laboran en el Líbano. Métodos: este estudio fue correlacional causal, los instrumentos fueron los cuestionarios y la muestra fue 415 farmacéuticos y estudiantes de farmacia que trabajaron en diferentes sectores farmacéuticos. Resultados: Las competencias de gestión/liderazgo se correlacionaron significativamente con la satisfacción laboral ($r = 0.343$) y el valor fue explicado en un 11,8% (R cuadrado= 0,118). Conclusiones: En nuestro estudio, se halló que la disminución de la satisfacción podría estar relacionado con la falta de reconocimiento de las habilidades y títulos de los farmacéuticos en el Líbano y al hecho de que creen que están mal pagados o incluso no remunerados por algunos de los servicios que prestan.

Del mismo modo, Cascales (2021), el objetivo del estudio fue conocer cómo el trabajo emocional afecta a los niveles de fatiga y SL de los trabajadores españoles. Mediante una metodología correlacional y una muestra de 3.200 casos, haciendo uso del cuestionario como instrumento, halló como resultado $r = .0.60$. Para concluir, el estudio enfatiza la necesidad de considerar los aspectos emocionales en el trabajo, ya que pueden convertirse en una fuente de riesgos para la salud para los empleados de

las sociedades de servicios. Además, se ha descubierto que los factores de personalidad pueden afectar el alcance de satisfacción de los empleados en el trabajo y la percepción del agotamiento. Al afrontar diferentes situaciones, en términos de flexibilidad emocional y en el contexto del lugar de trabajo, las cualidades afectivas positivas han demostrado ser cruciales para las percepciones de los empleados sobre su bienestar.

Sobre, Chiang, et al., (2021) el objetivo del estudio era comprobar los niveles de percepción laboral de servidores del sector de salud público y privado de China. La muestra estuvo conformada por 271 personal administrativo, su estudio fue transversal y descriptivo, causal correlacional, y la herramienta de medición era una encuesta con tres secciones. En los resultados indicaron $r = 0,654$, $R^2 = 0,428$ y 42.8% además se encontró que existen tres grupos distintos de trabajadores, conformados por el personal administrativo con percepciones bajas en general (21% y 42%, respectivamente), percepciones promedio (54% y 38%, respectivamente) y percepciones altas (25% y 20%, respectivamente). Conclusión: La gerencia necesita implementar estrategias de gestión de recursos humanos que proporcionen un ambiente de trabajo amigable, con probabilidades de crecimiento y bienestar, esto contribuirá a que los servidores se sientan más conectados a la institución y más comprometidos con ella, lo que aumentará la satisfacción laboral.

A su vez, Salazar, et al., (2020) el objetivo del estudio era examinar lo relacionado entre la SL y clima organizacional de los servidores y el entorno en el que laboran en el establecimiento de salud. En un departamento de medicina familiar se realizó un análisis de correlación analítica transversal. El tamaño de la muestra lo constituyeron 182 empleados, quienes completaron tanto el cuestionario de satisfacción laboral como la escala de clima organizacional. Resultados: La mayoría (56%) identificó áreas de desarrollo en el clima organizacional y el 40,7% afirmó que la variable satisfacción laboral osciló entre buena y muy satisfactoria (46,2%). Se halló que tanto el clima organizacional como la variable en estudio satisfacción laboral tenían una asociación moderadamente significativa, $r = 0,205$. Conclusiones: En este sentido, es importante comprender las percepciones de los trabajadores del servicio de salud sobre el clima y la SL para ayudar a los gerentes a desarrollar estrategias

para mejorar el clima y la SL entre niveles moderados e insatisfactorios. De esta forma, si se implementan las medidas anteriores se mejorará tanto el servicio al usuario, como la productividad organizacional y el bienestar del personal, que se consideran componentes cruciales en la gestión del desarrollo de cualquier organización que aspire a una mayor eficiencia.

Por lo que, Vergara (2020) ha definido que, en la actualidad, la satisfacción laboral es una de las temáticas más investigadas en la disciplina de la psicología de la gestión. Por el contrario, hay una escasez de investigaciones sobre el grado de satisfacción laboral entre el personal administrativo en Turquía. Esta investigación tiene como objetivo determinar las perspectivas del personal administrativo empleado en las universidades sobre satisfacción laboral. Para este objetivo, se realizó una encuesta con 200 empleados administrativos que trabajan en la Universidad Mehmet Akif Ersoy - Turquía y las encuestas se analizaron utilizando técnicas de análisis estadístico. Como resultado de la investigación obtuvo un $Rho = 0,526$ y $p = 0.000$, en el que concluye que, el índice de satisfacción laboral está determinado por la política de gestión, el tipo de empresa y los colegas.

Entre tanto, Wang (2022) el objetivo fue el análisis y utilización de indicadores de calidad de la G.A para la S.L, Hospitalaria Basada en un Fuzzy en China. Mediante un alcance correlacional, con una muestra de 100 empleados, utilizando el cuestionario como instrumento. En el que los resultados arrojaron $\rho = 0.76$, se concluye que el fenómeno común actual de baja eficiencia laboral, gran desperdicio de mano de obra y recursos materiales y dependencia de "esperas, cartas y consultas" en los hospitales puede abordarse estableciendo un sistema de índices de calidad adecuado para la gestión administrativa hospitalaria. Por ello, algunos hospitales han formulado mecanismos de evaluación integrales y atribución de responsabilidades relevantes, trabajo hospitalario en profundidad, comprensión de las necesidades públicas, mejora de la conciencia de responsabilidad de los gerentes y mejora del nivel de evaluación general de servicios médicos.

Por su parte, Monteros (2023), se le asignó evaluar los objetivos de desarrollo de la GA de la clínica "Mitad del Mundo" en la ciudad de Cayambe, Ecuador. El diseño de este enfoque incluye estudios de caso único, tipologías mixtas y alcance

descriptivo. En total participaron 105 personas en las encuestas, se entrevistó al director de la clínica y también se realizaron cuestionarios al personal y a los clientes. Según los resultados, el 58,6% de los empleados consideró la gestión administrativa como regular, lo que indica que la falta de una filosofía empresarial, objetivos y estrategias definidas es la principal falla de planificación bajo la perspectiva sobre la calidad de los cuidados sanitarios. No obstante, el 40,0% de los encuestados pensó que la administración hizo un buen trabajo al brindar una atención eficaz, efectiva, eficiente y equitativa. Conclusión: Se logró que la gestión administrativa de la clínica se desarrollaba regularmente, que los procesos de planificación se realizaban de manera improvisada al carecer de una misión, visión, objetivos o plan estratégico, que en la fase de organización se utilizaba la estructura orgánica y delimitación técnica de funciones para solicitar la distribución de los recursos diarios, que la etapa de gestión presentó deficiencia en la comunicación del personal entre colaboradores y altos directivos, finalmente, el proceso de control carece de retroalimentación y actividades de mejora continua.

Según Goula, et al., (2022) los principales objetivos de este estudio se evaluó el nivel de S.L entre los profesionales sanitarios y la calidad interna de los servicios sanitarios en los hospitales públicos griegos. Métodos: Se realizó un estudio correlacional, utilizándose el cuestionario Servqual y Job Satisfaction Survey a una muestra por conveniencia de 441 profesionales de 6 hospitales, encontrando como resultado los empleados que participaron en el estudio evaluaron la calidad interna de los servicios en los hospitales donde trabajan como insatisfactoria con la única excepción de la dimensión tangible, además de una $\rho = .429$. Conclusiones: Según los resultados, establecer un sentido de confianza y comprensión entre la dirección a través de un diálogo eficaz de los profesionales sanitarios, una evaluación transparente y una recompensa es fundamental para desarrollar, mejorar y promover una cultura interna de calidad en un entorno hospitalario. Cuando los clientes internos (the company's employees) están satisfechos, están más dispuestos a brindar un servicio de alta calidad a sus clientes (the external customers).

En referencias a los antecedentes nacionales, Pareja, et al., (2022) el objetivo del presente análisis fue conocer la conexión entre la S.L de los empleados

administrativos en Perú y el RRHH. Se realizó un estudio de diseño correlacional. Se incluyeron en la muestra 76 empleados administrativos que trabajaban en diversas capacidades y fueron encuestados utilizando alta confiabilidad estadística y herramientas verificadas con un factor coeficiente Rho Spearman de 0.765, valor de $p = 0.000$, se determinó que existe conexión relevante entre la satisfacción laboral y el RRHH. Se concluyeron que la gestión del recurso humano, al brindar soluciones útiles que aumenten la satisfacción de los empleados, desempeña un cargo relevante de toma de decisiones de toda empresa. Por lo tanto, la institución administrativa debe buscar un sistema que pueda elevar de forma positiva las conductas del personal, de esta manera se podrá alcanzar las metas.

A su vez, Lazo (2023), el presente artículo su objetivo fue analizar las diferentes caracterizaciones de las habilidades directivas dentro de la administración en los Centros de Salud del Perú. Mediante una metodología descriptiva y una muestra de 241 trabajadores, la información recolectada fueron los cuestionarios, los resultados hallados fueron, el 97.6% de los entrevistados informaron algún nivel de insatisfacción con las capacidades de gestión de los altos ejecutivos, y el 70,3% de esta cifra refleja un bajo nivel de evaluación. Esto sugiere que existe dificultad de capacidad de gestión dentro de la organización y que los encuestados no están contentos con la alta dirección. Conclusión: La gran mayoría de instituciones de salud de Tumbes tienen serios problemas con la gestión administrativa por lado de los ejecutivos, donde los empleados carecen de una dirección positiva sobre cómo realizar sus diversas tareas diarias, lo que los incomoda y les genera un mal desempeño debido a que su satisfacción laboral es baja.

La gestión administrativa se fundamenta en la Teoría Clásica de Henry Fayol, en la que establece normas fundamentales para la gestión eficiente de las organizaciones. Fayol enfatizó la responsabilidad, división del trabajo, la autoridad, y la jerarquía, abogando por una estructura organizativa clara y un enfoque en la eficiencia. Sus principios se centran en la coordinación, la equidad, la estabilidad del personal y la promoción de la iniciativa de los empleados (Mendoza & Moreria, 2021).

En relación a la V1. Gestión administrativa, la administración se define como la ciencia o práctica de realizar acciones cuyos componentes permiten planificar,

organizar, dirigir y manejar insumos o recursos para tener una efectividad en el bienestar del individuo y la sociedad. (Mendoza & Moreira, 2021). Asimismo, se refiere a cómo se utilizan los recursos limitados para lograr el propósito deseado. Permite la utilización adecuada de los procesos de una organización para lograr metas y propósitos tanto individuales como colectivos. En otras palabras, es el método mediante el cual la empresa desarrolla actividades específicas a fin de mantener el mercado y alcanzar sus objetivos (Montes de Oca & Pulla, 2019). En cuanto a (García, et al., 2021), la gestión empresarial se dice al “proceso de organizar, integrar, planear, direccionar y controlar los recursos (financieros, materiales, intelectuales, humanos, entre otros)”. Por lo tanto, las instituciones quieren implementar una gestión administrativa adecuada con regulaciones bien definidas que reduzcan los índices de descontento laboral de los empleados y aumenten el rendimiento del servidor, también pretenden mantener un ambiente laboral satisfecho , ya que hablar de salud sería incompleto sin tener en cuenta el bienestar emocional muchas personas encuentran diversas dificultades en su vida cotidiana, particularmente cuando experimentan insatisfacción en su ámbito profesional, lo que con lleva a una disminución del rendimiento de productividad. La satisfacción laboral está determinada por la percepción que los individuos tienen de su empleo, las tareas que realizan y los elogios que adquieren, de este modo sus actitudes y cualquier punto de vista que puedan tener sobre el funcionamiento del trabajo (Saavedra & Delgado, 2020). Al respecto, Ordoñez, et al., (2021), afirman que las empresas que otorgan un alto valor a sus operaciones, podrán conocer con seguridad su estado actual, resultando importante contar con una planificación capaz de comprobar su realización, precisando una mejor visión sobre su gestión, eficiencia, productividad, así como permanencia en el mercado de manera sostenida.

Asimismo, se describe las dimensiones de las variables gestión administrativa:

Primera dimensión, Planificación es la visualización a un futuro en el que el crecimiento viable de la empresa sea posible de manera productiva y eficaz a través de metas, objetivos y propósitos estratégicos. Su objetivo es especificar el curso de acción preciso que se debe tomar, incluidos las normas que habrá de orientarlo, las denominaciones de tiempo y la secuencia de operaciones para realizarlo (Montes de

Oca & Pulla, 2019). Planeación: Es el proceso que contribuye a elaborar los planes institucionales para establecer sus recursos, los procedimientos y objetivos para alcanzarlos, mediante las políticas, directrices y reglas (Córdova, et al., 2022).

Segunda dimensión, Organización son las normas, clasificación, responsabilidades y comportamientos entre otros que deben respetarse entre los individuos encargados dentro de la empresa. Es decir, reclutar personas, delinear deberes laborales, dividir tareas en partes manejables, asignar y distribuir recursos y crear un clima propicio para la colaboración entre personas. Además, mediante la gestión eficaz de todos los recursos accesibles a su disposición, la organización como el individuo, materiales, financieros, tecnológicos y económicos (Montes de Oca & Pulla, 2019). Organización: Una vez establecidos los planes y objetivos, se diseña y desarrolla la estructura organizacional distribuyendo personal, recursos y materiales con el fin de establecer de manera óptima y transparente las actividades que realizará cada colaborador y asegurar que se realicen de manera óptima (Córdova, et al., 2022).

Tercera dimensión, Dirección, Describe la dirección que debe tomar la empresa en términos de planificación y organización, así como cómo debe comunicarse con sus socios de la empresa y llevar a cabo sus operaciones a través de procesos interpersonales, intelectuales y físicos. De manera similar, la dirección toma decisiones seleccionando la alternativa óptima para obtener los objetivos de la empresa; a través de la información se envía y recibe la información necesaria con el fin de llevar a cabo planes, decisiones y operaciones empresariales. Como resultado, integra el trabajo que realizan los empleados con las herramientas necesarias para realizarlo; esto permite la motivación del personal, la asignación de puestos y la dirección de objetivos (Montes de Oca & Pulla, 2019). Esta dimensión, también denominada motivación, estimulación y liderazgo, consiste en motivar a los miembros de la entidad a comportarse de una manera que avance en las labores apoyen al beneficio de los objetivos, en particular se pretende trabajar estrechamente con los colaboradores (Córdova, et al., 2022).

Cuarta dimensión, Control, Se trata de establecer funciones, medir y ajustar el desempeño de los participantes de la empresa para garantizar que todo se haga según lo planeado. Lo que implica crear criterios para lograr objetivos, medir el desempeño

real con respecto a esos estándares y posteriormente, implementar modificaciones para restablecer el rendimiento a los niveles requeridos. El último paso en el proceso de gestión implica evaluar el desempeño del negocio para garantizar su éxito; es por ello que debe realizarse con profesionalismo y transparencia para la correcta ejecución de las actividades; lo que conlleva la redistribución de recursos de manera equitativa para cada área específica, lo que permite su organización y con ello la maximización de la rentabilidad (Montes de Oca & Pulla, 2019). Esta actividad mantiene a la entidad en el rumbo adecuado, ayudándola a no desviarse de sus objetivos, monitoreando el desempeño actual, comparándolo con estándares específicos y proporcionando recursos correctivos ante el desempeño deficiente (Córdova, et al., 2022).

Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis & Lofquist., revela que cuanto más factible que la persona perciba su labor como satisfactorio al tener un propósito más sólido entre las iniciativas de la organización (recompensas) y los méritos que el individuo pretende abordar a través del trabajo (seguridad, estatus, comodidad, autonomía y logro). De manera similar, la satisfacción laboral aumenta cuanto más se ajustan los talentos de una persona a las demandas del puesto (Boada, 2019).

En relación a la V2. Satisfacción laboral, se describe como el grado de satisfacción que siente un individuo con su ambiente de trabajo, hacia sus deberes que realiza, sus compromisos y alcance laboral que posee; es decir, representa su nivel de felicidad con todos los aspectos, directos o indirectos, relacionados con su empleo (Dávila, et al., 2021). Asimismo, la satisfacción laboral puede describirse como el patrón de conducta del individuo en su empleo. Para varios, la satisfacción laboral es una motivación en uno mismo, lo que quiere decir, que el personal conserva una disposición favorable en la organización del trabajo para lograrlo, ya sea vía remuneración, supervisión, reconocimiento, posibilidades de ascenso (entre otros) conectado con otras características como la salud, edad, las relaciones familiares, el estatus social, la relajación y otras actividades en el trabajo, los grupos políticos y sociales (Simbron, et al., 2020).

En cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral tenemos:

Primera dimensión, Retos en el trabajo, según Schein, Un famoso psicólogo organizacional explica las dificultades en el trabajo como "situaciones o problemas que

requieren una respuesta creativa y novedosa para ser resueltos". Según él, los obstáculos laborales son oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal. (Bayón & Zervi, 2020). Asimismo, Drucke, define los desafíos en el trabajo como "oportunidades de innovación y crecimiento". Según él, los desafíos son cruciales para que las organizaciones sigan siendo competitivas y evolucionen con éxito (Hidalgo, 2022). De igual manera, McGregor, sugiere que los obstáculos en el trabajo son un medio para desarrollar la autorrealización y la creatividad en las personas. Ve los obstáculos como oportunidades para que las personas muestren su talento y potencial (Bazalar & Choquehuanca, 2020).

Segunda dimensión, Recompensas, según Luthans, especifica que son todas las cualidades tangibles e intangibles que los trabajadores adquieren como consecuencia de su trabajo." Esto incluye reconocimiento, salarios, satisfacción laboral, beneficios y otros incentivos que inspiran a las personas (Tirado, et al., 2022). Asimismo, Armstrong se define como las circunstancias laborales proporcionadas a los trabajadores a cambio de su contribución con el resultado de los objetivos de la organización." Esto cubre salario, beneficios, desarrollo profesional y otros tipos de reconocimiento (Muller, 2020). De igual manera, Locke define los incentivos como "los resultados y experiencias que los empleados valoran y desean". Estos beneficios pueden variar según las preferencias individuales y pueden incluir salario, reconocimiento, trabajo exigente, entre otros (Da silva, et al., 2021).

Tercera dimensión, Condiciones favorables, según Drucker, especifica que las circunstancias favorables están relacionadas con la disponibilidad de información detallada y oportuna. Para él, una administración eficaz depende en gran medida de una información suficiente (Gómez, 2021). De igual manera Fayol, consideró que los factores beneficiosos incluyen la existencia de una estructura organizacional clara, una autoridad definida y una atmósfera de trabajo agradable que fomente la eficiencia y la colaboración. (Zuluaga & Castellanos, 2023). Asimismo, Elton Mayo, sostiene que las circunstancias favorables en el trabajo incluyen la acreditación del interés emocional, la sociabilidad de los empleados y la generación de un entorno de trabajo que apoye el bienestar de los trabajadores en la satisfacción (Zuluaga & Castellanos, 2023).

Cuarta dimensión, Apoyo y colaboración, según Drucker, la colaboración es la

coordinación de esfuerzos y recursos entre diversos miembros de una organización para alcanzar con éxito y eficiencia los objetivos acordados (Hidalgo, 2022). Asimismo, Covey, la colaboración es un componente importante de la interdependencia, que implica trabajar junto con otros para lograr resultados mutuamente beneficiosos (Morales, 2021). De igual manera, Luthans, define el apoyo como la ayuda emocional y práctica que los líderes y colegas ofrecen a los miembros de la organización. El apoyo puede incluir celebrar los éxitos, ayudar a resolver problemas y fomentar el bienestar emocional de los trabajadores (Tirado, et al., 2022).

Por ende, la hipótesis general formulada en este estudio fue la siguiente: Existe relación directa significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023. A su vez, se plantean las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre planificación y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; existe relación significativamente entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; existe relación significativamente entre la dirección en la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023; Existe relación significativamente entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio se adoptó una técnica descriptiva, con un enfoque cuantitativo. Asimismo, Guevara, et al., (2020) la han caracterizado como un tipo de investigación básica en la que se emplearon datos en cifras y medidas estadísticas para caracterizar y evaluar fenómenos o variables. El objetivo principal de este estudio fue recopilar datos cuantitativos mediante el empleo de instrumentos de medición estandarizados, incluidas escalas de calificación y cuestionarios. Su intención era obtener resultados numéricos que puedan utilizarse para analizar y categorizar los atributos de la población que se investiga. Por lo tanto, el alcance del estudio era descriptivo correlacional. Se llama descriptivo porque definió los componentes, características de las variables de estudio.

Según Álvarez (2020), este diseño se diferenció por la falta de manipulación de variables por parte de individuos que se consideran investigadores; Esto permitió el estudio de eventos o cuestiones que suceden en una sociedad a fin de permitir este tipo de análisis. Diseño que no es experimental. Escala med.: ordinal de tipo Likert, mediante un instrumento de 24 Ítems en ambas variables en estudio.

Se evaluó en la población a 40 servidores que sirven en el centro de salud Túpac Amaru, también se pudo identificar el cual la población es un posible latente entrevistador de relevancia (Bacon, 2022). Sus criterios de selección, se tuvo en cuenta a todo el personal de salud, incluidos nombrados, terceros y contratados bajo el Régimen CAS, enfermeros, odontólogos, nutricionistas, farmacéuticos, obstetra, licenciados en psicología, auxiliares de laboratorio clínico y personal administrativo como técnicos administrativos y profesionales administrativos del centro de salud Túpac Amaru. Las condiciones de exclusión: No se encontraron considerados los practicantes de la administración, internos de medicina, internos de enfermería, personal que se encuentra destacado en otra institución y los directivos de la institución.

Se aplicó en la muestra a fin de abordar o centrarse en las porciones de una población seleccionados para un sondeo específico (Nnodim, et al., 2021).

Estuvo comprendido por los 40 trabajadores del centro de salud Túpac Amaru, ya que

es el mismo número de la población por ser pequeña.

El proceso del muestreo, citado por los autores (Hernández & Mendoza, 2018), señalaron en su libro de investigación científica si la población es pequeña, no se requiere emplear una fórmula para validar una muestra de estudio. En esta investigación censal se aplicó a 40 trabajadores de la institución (Medina, 2022).

Se optó como unidad de investigación a los servidores que operaron en el establecimiento de salud Túpac Amaru

El método de recopilación de datos tuvo un enfoque en el que se sondeó y se asignó sobre las variables de estudio de manera digital a los participantes. La entrevista pretendió recolectar información para validar la hipótesis, a través de vía digital, destinados a los empleadores, quienes llenaran el cuestionario y por tanto suministran los datos (Feria, et al., 2020).

Las herramientas de recopilación de información, señalado por Salas (2020), que considero la interpretación de Hernández, describe que el cuestionario se emplea como herramienta para evaluar las variables definidas en una investigación, dado que dichas variables están conectadas con el problema que se desea investigar; la encuesta consta de una serie de preguntas relacionadas con la investigación que se pueden utilizar para aplicar a los participantes y recopilar datos que respalden la tesis. Este instrumento fue desarrollado para cuantificar la destreza de colaboración.

El cuestionario fueron herramientas de investigación utilizadas. El instrumento quedó constituido por 24 preguntas cerradas, en las variables GA que consta de 4 dimensiones ,12 indicadores y la variable SL que consta de 4 dimensiones, 13 indicadores, que se aplicará en la escala de Likert: (T.D) = 1, (D.A) = 2, (N.A) / (N.D) = 3, (A) = 4 y (T.A) = 5.

La validez ha sido un instrumento validado por Juicios de Expertos, el cual ha sido tomado por (Salas Luque, 2021), indicando que lo diseñado para su uso en esta investigación tiene la verdadera capacidad que todo instrumento debe poseer para poder medir las variables investigadas, así como se detalla:

Tabla 1*Validez de Instrumento*

N°	Experto	Grado	Criterio
01	Mgtr. Julio Paucar Moreano	Administración y Gestión Estratégica	Aplicable
02	Mgtr. Efrain Justo Choque Alanoca	Mgtr. en Ciencias de la Educación Investigación y Docencia	Aplicable
03	Dra. Adriana Luque Ticona	Mgtr. en Docencia Universitaria y Dra. Educación	Aplicable

Nota: Datos extraídos por Salas Luque (2021).

La confiabilidad del instrumento ha sido tomada por (Salas, 2021), esto propone que se caracteriza por el Alfa de Cronbach, a fin de validar el grado de viabilidad de un instrumento, donde se evalúan resultados comparables; es precisamente este sentido el que un instrumento permitió recopilar información o datos de manera convincente. Obtenido una confiabilidad al instrumento de gestión administrativa con 0.933, adquiriendo un grado de confiabilidad excepcional; logrando una confiabilidad de 0.895 en la satisfacción laboral, la cual se considera adecuada para su aplicación.

Tabla 2*Fiabilidad de instrumentos*

Cuestionario	Alpha cronbach	N° De elementos	Nivel de confiabilidad
Gestión Administrativa	0.933	24	Excelente
Satisfacción Laboral	0.895	24	Bueno

Nota: Datos extraídos por Salas Luque (2021).

Para el proceso de información, inicialmente se envió una solicitud al jefe médico del centro de salud Túpac Amaru para su autorización, donde se llevó a fin el estudio de esta investigación y los instrumentos que se pueden emplear.

Posteriormente se utilizó un cuestionario de 24 preguntas a los 40 trabajadores, el instrumento a medir es ordinal tipo Likert.

Luego se generaron el repositorio de datos para los instrumentos aplicables, los cuales posteriormente serán entregados al estadístico para su respectiva verificación.

Acerca del análisis de evidencia, luego de aplicarse los instrumentos, la información se vació en una hoja de cálculo, en un archivo Excel, y luego transferir esta información estadística al SPSS versión 27, para recibir los resultados estadísticos suministrados por los datos recolectados en los formularios; los hallazgos de los instrumentos fueron luego producidos en tablas de distribución con sus correspondientes estadísticos y su correlación, en caso de corresponder. Se llevó a cabo bajo los lineamientos de la investigación del método cuantitativo, lo cual se realizó conforme la estadística inferencial y descriptiva.

Señalando los aspectos éticos, la comprobación de lo investigado ha sido creada dependiendo de las reglas de redacción especificadas por las normas de estilo APA en su versión 7ma edición. Asimismo, las normas éticas han sido consideradas como fundamento esencial para la transcripción y presentación de los datos recibidos con la correspondiente autenticidad. En cuanto a la creación del marco teórico se respetó la autoría de los materiales relevantes, descartando cualquier tipo de copia. También se han reconocido las líneas de investigación formadas por el consejo universitario de la UCV. Se demostró adecuada discreción en los datos proporcionados por los colaboradores, valorando su honradez, decencia, honestidad y probidad. Como resultado, el trabajo de investigación se dio término mediante la presentación de una solicitud de autorización al centro de salud Túpac Amaru, y con los permisos se realizó la recopilación de información donde la población de estudio se mantuvo confidencial y solo se utilizó con fines de investigación.

III. RESULTADOS

Previamente se realizó la prueba de normalidad para conocer el tipo de coeficiente de relación a utilizar.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro - Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
V1. Gestión administrativa	,910	40	,004
V2. Satisfacción laboral	,952	40	,090

Se muestra en la tabla 3, según la prueba de normalidad Shapiro Wilk la misma que se conforma de una muestra menor a 50, la variable gestión no mantiene una distribución de datos normales, mientras que la variable satisfacción laboral si cuenta con una distribución de datos normales. En ese sentido, se aplicó la prueba No Paramétrica Rho Spearman.

Análisis descriptivo

Asimismo, se ha realizado el análisis descriptivo de las siguientes variables en estudio.

Tabla 4

Descripción estadística de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	7	17,5	17,5	20,0
	Adecuada	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 4, el 1 (2,5%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que la gestión administrativa es inadecuada, sin embargo, 7(17,5%) de los colaboradores indicaron que es regular, a diferencia de un 32 (80%) que indicaron que es adecuada.

Tabla 5*Descripción estadística de la dimensión planificación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	13	32,5	32,5	35,0
	Adecuada	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 5, el 1 (2,5%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que la planificación es inadecuada, sin embargo, 13(32,50%) de los colaboradores indicaron que es regular, a diferencia de un 26 (65%) que indicaron que es adecuada.

Tabla 6*Descripción estadística de la dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	13	32,5	32,5	35,0
	Adecuada	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 6, el 1 (2,5%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que la organización es inadecuada, sin embargo, 13(32,5%) de los colaboradores indicaron que es regular, a diferencia de un 26 (65%) que indicaron que es adecuada.

Tabla 7*Descripción estadística de la dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	16	40,0	40,0	42,5
	Adecuada	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 7, el 1 (2,5%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que la dirección es inadecuada, sin embargo, 16(40%) de los colaboradores indicaron que es regular, a diferencia de un 23 (57,5%) que indicaron que es adecuada.

Tabla 8

Descripción estadística de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	13	32,5	32,5	35,0
	Adecuada	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 8, el 1 (2,5%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que el control es inadecuado, sin embargo, 13(35,5%) de los colaboradores indicaron que es regular, a diferencia de un 26 (65%) que indicaron que es adecuada.

Tabla 9

Descripción estadística de las variables satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	40,0	40,0	40,0
	Alta	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Se observa en la tabla 9, el 16 (40%) de los colaboradores del centro de salud indicaron que la satisfacción laboral es regular, sin embargo, 24(60%) de los colaboradores indicaron que es alto.

Por ende, se determinó los objetivos.

Objetivo Específico 1: Conocer la relación que existe entre la planificación y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Tabla 10*Relación entre planificación y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planificación	Correlación
		Sig. (bilateral)
		.563
		.001
N		40

Se observa en la tabla 10, según la correlación Rho Spearman se obtuvo un valor significativo de $.001 < 0.05$ y un grado de relación moderada = $.563$, por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Objetivo Específico 2: Conocer la relación que existe entre la organización y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023.

Tabla 11*Relación entre organización y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Correlación
		Sig. (bilateral)
		.661
		.001
N		40

Se observa en la tabla 11, según la correlación Rho Spearman se obtuvo un valor significativo de $.001 < 0.05$ y un grado de relación moderada = $.661$, por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Objetivo Específico 3: Conocer la relación que existe entre la dirección y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Tabla 12*Relación entre dirección y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Correlación	.752
		Sig. (bilateral)	.001
N			40

Se observa en la tabla 12, según la correlación Rho Spearman se obtuvo un valor significativo de $.001 < 0.05$ y un grado de relación fuerte = .752 por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Objetivo Específico 4: Conocer la relación que existe entre el control y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023

Tabla 13*Relación entre control y satisfacción laboral*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Correlación	.829
		Sig. (bilateral)	.001
N			40

Se observa en la tabla 13, según la correlación Rho Spearman se obtuvo un valor significativo de $.001 < 0.05$ y un grado de relación fuerte = .829 por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Objetivo General. Conocer la relación que existe entre la GA y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Tabla 14*Relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral
	Correlación	.780
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Sig. (bilateral) .001
	N	40

Se observa en la tabla 14, según la correlación Rho Spearman se obtuvo un valor significativo de $.001 < 0.05$ y un grado de relación fuerte = $.780$, por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

IV. DISCUSIÓN

Se planteó el primer objetivo específico conocer la relación que existe entre la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023, esto en base a los aportes de (Córdova, et al. (2022) quienes sostienen que la planificación es el proceso que contribuye a elaborar los planes institucionales para establecer sus recursos, los procedimientos y objetivos para alcanzarlos, mediante las políticas, directrices y reglas. Considerando ello, en los resultados de estudio se observó que hay relación notable entre la planificación y la satisfacción laboral ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,563). Por lo que demuestra que, la administración del centro de salud se preocupa de planificar con cuidado los objetivos en cada espacio de trabajo, haciendo que los recursos se destinen únicamente para lo que fue planeado previamente. Además, el centro de salud ha establecido un programa constante de inspecciones en cada área de trabajo, esto garantiza que las operaciones diarias sean efectivas y se realicen de manera correcta (ítem 4,5,6). Estos resultados no coinciden con lo obtenido por Montero (2023), quien halló en sus resultados que, el 58,6% de los empleados calificó la gestión administrativa como regular, lo que indica que la falta de una filosofía empresarial, objetivos y estrategias definidas es la principal falla de planificación bajo la perspectiva sobre la calidad del servicio sanitario. En el que expresó que la clínica carece de retroalimentación y actividades de mejora continua en los procesos de planificación, ya que se realiza de manera improvisada la distribución de los recursos diarios, presentando deficiencia en el proceso de control y la comunicación del personal entre colaboradores y altos directivos. Con esto se evidencia que la planificación y la satisfacción laboral se vinculan de forma significativa en la empresa estudiada, ya que se caracteriza por su eficiencia, desarrollo profesional, comunicación, participación, ambiente laboral y bienestar en los empleados.

De la misma manera, se planteó el segundo objetivo específico conocer la relación que existe entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023, esto en base a los aportes de Montes de Oca y Pulla, (2019) quienes sostienen que son las

normas, clasificaciones, responsabilidades y desempeño que se deben respetar entre los individuos encargados dentro de la empresa. Es decir, reclutar personas, delinear deberes laborales, dividir tareas en unidades de trabajo, diferenciar y distribuir recursos y proporcionar el entorno para que las personas y las cosas trabajen juntas. Considerando ello, en los resultados del estudio actual mostraron una relación notable entre organización y la satisfacción laboral ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,66). Debido que, el apoyo del liderazgo, la comunicación efectiva y un ambiente de trabajo colaborativo, están relacionados con una mayor satisfacción laboral entre los empleados (ítem 7,9,10). Estos resultados no coinciden con lo obtenido por Lazo (2023), quien halló en sus resultados que, el 97,6% de los encuestados expresaron algún nivel de insatisfacción con las capacidades de gestión de los altos directivos. En donde la gran parte de los centros de salud de Tumbes tienen serios problemas con la gestión administrativa por lado de los directivos, donde los empleados carecen de una dirección positiva sobre cómo realizar sus diversas tareas diarias, lo que los incomoda y les genera un mal desempeño debido a que su satisfacción laboral es baja. Con esto se evidencia que la organización y la satisfacción laboral se vinculan de forma significativa en la empresa estudiada, ya que la forma en que la clínica está organizada y estructurada, se vincula en la satisfacción de los empleados, lo cual a su vez influye en su desempeño y bienestar general.

De igual forma, se planteó el tercer objetivo específico conocer la relación que existe entre la dirección y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023, esto en base a los aportes de Córdova, et al. (2022), quienes sostienen que consiste en motivar a los miembros de la entidad a comportarse de una manera que avance en las labores, apoyen al beneficio de los objetivos y trabaje estrechamente con los colaboradores. Considerando ello, en los resultados del estudio actual mostraron una relación notable entre la dirección y la satisfacción laboral ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,752). Debido a que, una dirección efectiva se comunica de manera adecuada, se reconoce y apoya a su personal, brinda oportunidades de desarrollo e impacta en la satisfacción laboral (ítem 15). Estos resultados concuerdan con lo obtenido por Pareja, et al. (2022), quien halló en sus resultados una rho Spearman de 0.765, valor de $p = 0.000$ en donde

la dirección del talento humano al brindar soluciones útiles aumenta la satisfacción de los empleados, desempeñó un cargo relevante en la toma de decisiones de toda empresa. Con esto se evidenció que la dirección y la satisfacción laboral se vinculan de forma significativa en la empresa estudiada, ya que una dirección efectiva que fomenta un buen ambiente y cultura organizacional, proporciona apoyo y motivación, y maneja de forma positiva las relaciones laborales e impacta en la satisfacción laboral de los servidores del centro de salud.

Asimismo, se planteó como cuarto objetivo específico conocer la relación que existe entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023, esto en base a los aportes de Córdova et al.(2022), quienes sostienen que el control es una actividad que mantiene a la entidad en el rumbo adecuado, ayudándola a no desviarse de sus objetivos, monitoreando el desempeño actual, comparándola con estándares específicos y proporcionando recursos correctivos ante el desempeño deficiente. Considerando ello, en los resultados de estudio se determinó que hay relación notable entre el control y la satisfacción laboral ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,829). Debido que, la administración se hace cargo del monitoreo en las áreas de trabajo, utilizando los métodos más apropiados encontrados por el Centro de Salud. También, se tiene un registro detallado de las cosas que se producen a causa de cualquier eventualidad, además de tener un control específico de las asistencias, el ausentismo y los permisos de los empleados (ítem 21,23,24). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Chiang, et al. (2021), quien halló en sus resultados un $r = 0,654$ y $p = 0.000$, quienes indicaron que un buen control de estrategias de gestión de recursos humanos proporciona un ambiente de trabajo amigable con probabilidades de crecimiento y bienestar, el cual contribuye a que los empleados se sientan más conectados con la empresa y más comprometidos con ella aumenta la satisfacción laboral. Con esto se evidencia que el control y la satisfacción laboral se vinculan de forma significativa en la empresa estudiada, ya que se caracteriza por la eficiencia operativa hasta el desarrollo profesional y el ambiente de trabajo.

Por último, se planteó como objetivo general conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro

de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023, esto en base a los aportes de García, et al. (2021) quienes sostienen que es el “proceso de organizar, integrar, planear, direccionar y controlar los recursos (financieros, materiales, intelectuales, humanos, entre otros)”. Considerando ello, los resultados del estudio actual reflejaron una relación notable entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,780). Debido a que, al mejorar la eficiencia operativa y la claridad en las tareas, hasta el desarrollo profesional y el ambiente de trabajo positivo conlleva mayor satisfacción laboral (ítem 8, 18). Estos resultados coinciden con lo obtenido por Vergara (2020), quien obtuvo en sus resultados un Rho = 0,526 y $p = 0,000$, quien halló que el índice de satisfacción laboral está determinado por la política de gestión, el tipo de empresa y los colegas. Con esto se evidencia que ambas variables en estudio se vinculan de forma significativa en la empresa estudiada, ya que una gestión administrativa eficaz garantiza que las organizaciones puedan establecer una delimitación clara de roles y responsabilidades, minimizando así la ambigüedad y aliviando el estrés relacionado con el trabajo. En consecuencia, los empleados experimentan una mayor satisfacción, ya que poseen una sensación de confianza y son más eficientes en sus respectivos puestos.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023 ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,780). Además, se encontró en los resultados descriptivos que 32 (80%) de los colaboradores indicaron que la gestión administrativa es adecuada y 24 (60%) de los colaboradores indicaron que la satisfacción laboral es alta.
2. Se determinó que existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023 ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,563). Además, se encontró en los resultados descriptivos que 26 (65%) de los colaboradores indicaron que la planificación es adecuada.
3. Se determinó que existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023 ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,661). Además, se encontró en los resultados descriptivos que el 26 (65%) de los colaboradores indicaron que la organización es adecuada.
4. Se determinó que existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023 ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,752). Además, se encontró en los resultados descriptivos que el 23 (57,5%) de los colaboradores indicaron que la dirección es adecuada.
5. Se determinó que existe relación entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023 ($p < 0,001$ y Rho de Spearman = 0,829). Además, se encontró en los resultados descriptivos que el 26 (65%) de los colaboradores indicaron que el control es adecuado.

VI. RECOMENDACIONES

1. Proponer un plan de mejora asegurando las acciones y funciones de la gestión administrativa para asegurar que la institución cumpla con sus objetivos. También se sugiere que se realicen encuestas de opinión de los usuarios, para conocer qué se debe hacer a fin de mejorar la atención del personal de salud.
2. Se sugiere, incluir a los servidores en la toma de decisiones de cada fase del procedimiento de planificación, dar a conocer y valorar sus aportes, lo que lleva a que se le dé mayor importancia al trabajo que se realiza dentro de la institución, lo que conduce a mayores niveles de satisfacción laboral.
3. Se sugiere actualizar los documentos de gestión para mejorar la organización y eficiencia, lo que redundará en un ascenso de la productividad de los servidores, en línea con las normas establecidas en los Reglamentos, con el objetivo de lograr altos niveles de satisfacción.
4. Es recomendable que la dirección del departamento de personal de salud deba implementar cursos y talleres de gestión administrativa para que el personal optimicen sus habilidades en la gestión administrativa de sus servicios.
5. Implementar mecanismos de control mediante indicadores de gestión medible para mejorar el desempeño del trabajo y la gestión administrativa, para fomentar el eficiente funcionamiento del establecimiento de salud y sus trabajadores.

REFERENCIAS

- Alvarez Risco, A. (2020). Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%2020%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bacon, J. (2022). Introduction to Quantitative Research Methods. In Introduction to Quantitative Research Methods (Issue January). <https://doi.org/10.4135/9781849209380>
- Bantu Group. (30 de marzo de 2020). Blog oficial de Bantu. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Bayón, J., & Zerbi, A. (2020). El teletrabajo: avances y retos dentro de la sociedad actual. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones laborales y Derecho del empleo*, 8(3). Obtenido de https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/896
- Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Cascales, M. (2021). Efectos del trabajo emocional en el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores en España. Universidad de Sevilla, 1-25. Obtenido de <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2965>
- Chancafe, F., Espinoza, R., Ramos, O., & Pompeyo, A. (2020). Administrative management, leadership in the Budget Program 068 Health sector, 2020. *Journal of Business Studies*, 5(1), 92-112. Obtenido de <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/434>

- Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., & Hildalgo, J. (2021). Job satisfaction and organizational commitment: an analysis of perception in the healthcare sector. *Salud trab*, 29(2), 104-114. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762#:~:text=El%20objetivo%20de%20este%20estudio%20fue%20medir%20los,a%20las%20variables%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20compromiso%20organizacional>.
- Clavijo Arraiza, A. G. (2022). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en un Hospital de la Región Piura, 2022*. Piura, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95275/Clavijo_AG-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cordova, J. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revistas de Ciencias Sociales*, XXVIII(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/html/>
- Cordova, J., García, N., Puicón, V., & Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVIII(3), 294-305. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>
- Da Silva, H., Cardoso, J., Xavier, C., Martins, V., & Attadia, L. (2021). Influência das práticas das recompensas organizacionais sobre o comprometimento organizacional, motivação e satisfação no trabalho. *Brazilian Journal of Development*, 7(8). <https://doi.org/10.34117/bjdv7n8-026>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicasy-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Feria, H., Mantilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 62–79. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=46&sid=06a305f3b>

6bb-4886-885f-4d5c069f391e%40sessionmgr4008

Gan@Más. (21 de Setiembre de 2023). El 65% de peruanos se siente motivado para ir a trabajar pese a coyuntura política y económica. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/el-65-de-peruanos-se-siente-motivado-para-ir-a-trabajar-pese-a-coyuntura-politica-y-economica/>

García, L., Carnero, S., & Seminario, M. (2021). Gestión empresarial de Asociaciones de banano orgánico del Valle del Chira, Sullana-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(E-3), 404-416. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/racs.v27i.36527>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (3 de Julio de 2020). Reciwund. Obtenido de <file:///C:/Users/Consultoria/Downloads/DialnetMetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

Gomez, E. (2021). CREATIVE MANAGEMENT THINKING: VISION FROM ORGANIZATIONAL TRANSCOMPLEXITY. *Revista de investigación y desarrollo científico Universidad Yacambú*, 13, 121-130. Obtenido de <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/56/77>

Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M., Kelsey, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). Internal Quality and Job Satisfaction in Health Care Services. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 19(3), 1496. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. McGrawHillEducation.

Hidalgo, Y. (2022). La carga laboral y el desempeño laboral en las organizaciones de servicio social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales. [Tesis Magistral , Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36851/1/150%20GTH.pdf>

Khalil, H., Anees, M., & Shabbir, R. (2020). Levels of job satisfaction among physical therapists working in public and private sectors of Peshawar. *J Health Sci*, 2, 19-23. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.52442/rjhs.v2i1.23>.

Lazo, Y. (2023). La importancia de las habilidades directivas para mejorar la

- satisfacción Laboral en el sector de la salud del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 11256-11273. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5451
- Liu, D., Wu, Y., Jiang , F., Wang, M., Liu, Y., & Tang , Y. (2021). Gender Differences in Job Satisfaction and WorkLife Balance Among Chinese Physicians in Tertiary Public Hospitals. *Front Public Health*, 9. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.3389/fpubh.2021.635260>.
- Mamani, O. Y. (Julio de 2021). Introducción a la metodología de la investigación 2021. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/353246749_introduccion_a_la_metodologia_de_la_Investigacion_2021
- Medina Oliva, V. Y. (2022). Ejecución presupuestaria para la gestión administrativa de los trabajadores de una entidad pública de Amazonas. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93104/Medina_O_VY-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620. Obtenido de <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414> <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Monteros, K. (2023). Análisis de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de la Clínica privada “Mitad del Mundo” de la ciudad de Cayambe, en el periodo 2020 – 2021. [Tesis Pregrado, Universidad Técnica del Norte]. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14021/2/02%20ICO%20834%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(103). Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>

- Morales, L. (2021). Diseño de un ambiente virtual de aprendizaje para promover el liderazgo en los niños de primaria grado tercero de la Institución Educativa Técnica John F. Kennedy de Barrancabermeja, a través de la implementación de los siete hábitos de Stephen Covey. [Tesis Magistral, Universidad de Cartagena]. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/12011>
- Muller, J. (2020). Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador. Universidad de granada. <https://doi.org/10.30827/Digibug.67219>
- Nnodim, J., Onyeze, V., Nwaokoro, J., y Obeagu, E. (2021). Sample size determination as an important statistical concept in Medical research 1*. *Madonna University Journal of Medicine and Health Sciences* Volume, 1(December), 42–49. https://www.researchgate.net/publication/359031276_53-Article_Text-237-1-10-202203050
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Jesús, P., & Romero, E. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1), 347-356. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27>. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(1), 347-356. Obtenido de <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Pareja, A., Chiri, P., Ramirez, E., Segovia, C., & Sanchez, M. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3057-3070. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2812
- Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2023). Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19 pandemic in the year 2021. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-18. Obtenido de

- <https://doi.org/10.18041/2539-3669/gestionlibre.15.2023.10097>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros es de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4, 153-172. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Rogan, S., Verhavert, Y., Zinzen, E., Rey, F., & Scherer, A. (2019). Risk factor and symptoms of burnout in physiotherapists in the canton of Bern. *Arch Physiother*, 9. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1186/s40945-019-0072-5>
- Ruiz, A. (27 de noviembre de 2022). El mapa de la satisfacción laboral: estos son los países donde los autónomos viven mejor. Obtenido de El confidencial: https://www.elconfidencial.com/economia/2022-11-27/mapa-satisfaccion-labora-autonomos-viven-mejor_3529765/#:~:text=Los%20datos%20de%20Espa%C3%B1a%20ya,enci ma%20de%20la%20media%20europea.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510 -1523. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salas Luque, G. M. (2021). Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas_LGMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salazar, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Organizational climate and job satisfaction in health workers. *Enfermería universitaria*, 17(3). Obtenido de <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Leadership leadership, organizational climate and teacher job satisfaction. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VI(I). <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Tirado, G., Rodríguez, F., Llorente, M., Rubio, F., Topa, G., & López, A. (2022). Effort–reward imbalance and subjective health complaints: A moderated mediation model with Spanish Health professionals. *Latin-American Journal of*

- Psychology and Health, 13(2), 93-103. Obtenido de <https://doi.org/10.23923/j.rips.2022.02.059>
- Valderrama, S. (2019). Pasos para Elaborar Proyectos de investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Vergara Zapater, O. L. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral en la plataforma de atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53673>
- Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. Research Article, 2022. Obtenido de DOI:10.1155/2022/4222894
- Zeineddine, L., Sacre, H., Haddad, C., Rony, M., Akel, M., Hajj, A., & Salameh, P. (2023). The association of management and leadership competencies with work satisfaction among pharmacists in Lebanon. Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 16(1), 48. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00554-z>
- Zenaida Hernández, M. (2019). Universidad de Rioja. Obtenido de https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf
- Zuluaga, M., & Castellanos, O. (2023). Bienestar y productividad: Legado del enfoque humanista de la administración. Gestión del Talento humano y conocimiento científico, 3(2), 178-185. Obtenido de <http://www.cienciaysociedaduatf.sanditi.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/79>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Nivel y Rango
Gestión administrativa	La administración es considerada como la ciencia o técnica para realizar actividades y cuyos elementos que lo conforman permiten llevar a cabo procesos de la planeación, organización, dirección y control de los insumos o recursos, con el fin de generar impacto en la calidad de vida de las personas y sociedad (Mendoza y Moreira, 2021)	La variable gestión administrativa se operacionaliza en 4 dimensiones y 12 indicadores mediante un instrumento de 24 ítems. (Clavijo, 2022)	Planificación	-Toma de decisiones -Elaboración de planes -Administración	1 - 6	Ordinal (Escala de Likert)	Adecuado Regular Inadecuado
			Organización	-Diseño -Estructura -Recursos	7 - 12		
			Dirección	-Comportamiento -Liderazgo -Motivación	13 - 18		
			Control	-Evaluación -Control -Supervisión	19 - 24		

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala medición	Nivel y Rango
Satisfacción laboral	Se define como el nivel de sentimientos positivos que tiene una persona acerca de su lugar de trabajo, hacia las labores que realiza, sus alcances y compromisos que posee; es decir, simboliza el nivel de gozo respecto a todos los elementos directos o indirectos vinculados con su empleo. cómo se citó en Dávila, et al., 2021)	La variable satisfacción laboral se operacionaliza en 4 dimensiones y 13 indicadores, mediante un instrumento de 24 ítems. (Clavijo, 2022)	Retos en el trabajo	-Logro -Identificación -Estimulación	1 - 6	Ordinal (Escala de Likert)	Alta Regular Bajo
			Sistema de recompensas	-Reconocimiento - Demandas -Oportunidades -Ascensos	7 - 12		
			Condiciones favorables	-Condiciones favorables - Clima de trabajo - Material de trabajo	13 - 18		
			Apoyo y colaboración	Cooperación Tolerancia Relaciones interpersonales	19 - 24		

Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	METODOLOGÍA
GENERAL ¿De qué manera se relaciona la GA y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?	GENERAL Conocer la relación que existe entre la GA y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	GENERAL Existe relación directa significativa entre la gestión administrativa y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	Gestión administrativa	Planificación	- Toma de decisiones - Elaboración de planes - Administración	Ordinal (Escala de Likert)	Tipo de investigación: Básico
ESPECÍFICOS 1) ¿De qué manera se relaciona la planificación y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?	ESPECÍFICOS 1) Conocer la relación que existe entre la planificación y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	ESPECÍFICO 1) Existe relación significativa entre planificación y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.		Organización	- Diseño - Estructura - Recursos	Totalmente desacuerdo = 1	Diseño de investigación: No experimental Transversal
				Dirección	- Comportamiento - Liderazgo - Motivación	Desacuerdo =2	Enfoque de investigación: Cuantitativo
				Control	- Evaluación - Control - Supervisión	Ni acuerdo/NI Desacuerdo = 3	Nivel de la investigación Descriptivo correlacional
2) ¿De qué manera se relaciona la organización y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?	2) Conocer la relación que existe entre la organización y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	2) Existe relación significativa entre la organización y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	Satisfacción laboral	Retos en el trabajo	- Logro - Identificación - Estimulación	Totalmente acuerdo = 5 (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente desacuerdo	Población: Procesamiento de datos Programa SPSS v. 27
2) ¿De qué manera se relaciona la organización y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?	3) Conocer la relación que existe entre la dirección y la SL en el servicio de admisión en el centro de	3) Existe relación significativa entre la dirección y la SL en el		Recompensas	- Reconocimiento - Demandas - Oportunidades - Ascensos		
				Condiciones favorables	- Condiciones favorables - Clima de trabajo - Material de trabajo		

<p>3) ¿De qué manera se relaciona la dirección y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?</p>	<p>salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.</p> <p>4) Conocer la relación que existe entre el control y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023</p>	<p>servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.</p> <p>4) Existe relación significativa entre el control y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.</p>	<p>Apoyo y colaboración</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Tolerancia - Relaciones interpersonales
<p>4) ¿De qué manera se relaciona el control y la SL en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023?</p>				

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Datos informativos:

Número de cuestionario: Fecha de recolección: /...../.....

Me es grato saludarle , ante usted con un cordial saludo, agradecida de antemano por su participación en este estudio, mi persona Gladys Elvira Urbano Huamaní quien busca aspirar el grado de Licenciada en administración en la Universidad Privada César Vallejo presenta ante su persona estos cuestionarios como parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023” mismo cuyo fin, es expresamente académico, por lo que el contenido de cada cuestionario se mantendrá en completa confidencialidad.

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, Por último, considere la siguiente escala de medición: Totalmente desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni acuerdo/ Ni desacuerdo (3), Acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

Cuestionario para la variable Gestión Administrativa

	Totalmente desacuerdo (TD)	Desacuerdo (D)	Ni acuerdo/ Ni desacuerdo (I)	Acuerdo (A)	Totalmente de Acuerdo (TA)
	1	2	3	4	5
DIMENSIONES / ítems	TD	D	I	A	TA
DIMENSIÓN 1	1	2	3	4	5
Planeación					
1	La visión y misión institucional se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores del centro de salud asuman el compromiso.				
2	Los objetivos del centro de salud son claros y precisos para su cumplimiento.				
3	El personal administrativo es consciente de los objetivos que desea lograr en el centro de salud.				
4	La administración planifica las metas con las áreas de trabajo.				
5	Los recursos son utilizados de manera exclusiva para				

	lo que fue planificado por la administración.
6	El centro de salud tiene planificadas las supervisiones a las áreas de trabajo.
	DIMENSIÓN 2
	Organización
7	Las actividades están organizadas en los planes de trabajo de cada área.
8	Hay un organigrama que defina las responsabilidades y funciones del personal.
9	Los recursos son asignados según la necesidad de cada área.
10	Hay una adecuada organización institucional en caso de algún inconveniente laboral.
11	La administración está organizada para atender a las denuncias de los usuarios.
12	La delegación de funciones se hace teniendo en cuenta el organigrama institucional.
	DIMENSIÓN 3
	Dirección
13	La administración les delega funciones para agilizar los procesos administrativos.
14	La administración se preocupa por el cumplimiento de las metas.
15	La administración orienta permanentemente a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades.
16	La gestión administrativa del centro de salud, direcciona los planes de contingencia en cualquier eventualidad.
17	La gestión administrativa del centro de salud, direcciona con liderazgo el equipo de trabajo.
18	La Administración del centro de salud direcciona adecuadamente las relaciones interpersonales entre el personal.
	DIMENSIÓN 4
	Control
19	El monitoreo es política de la institución como herramienta de mejora.
20	Las acciones correctivas se hacen inmediatamente.
21	La administración hace un control permanente en las áreas de trabajo.
22	Los mecanismos de control establecidos por el centro de salud, son los más adecuados.
23	Se lleva un control adecuado de los acontecimientos que se generan por cualquier eventualidad.

- 24 Se lleva un adecuado control de las asistencias, inasistencias y permisos de los trabajadores.

Cuestionario para la variable Satisfacción Laboral

		Totalmente desacuerdo (TD)	Desacuerdo (D)	Ni acuerdo/ Ni desacuerdo (I)	Acuerdo (A)	Totalmente de acuerdo (TA)
		1	2	3	4	5
Nº	DIMENSIONES / ítems	TD	D	I	A	TA
	DIMENSIÓN 1	1	2	3	4	5
	Reto del trabajo					
1	Sientes que la gestión del centro de salud incentiva las ganas superación en tu trabajo.					
2	Las políticas de la institución satisfacen las expectativas profesionales del trabajador.					
3	La administración cumple con los convenios laborales pactados con los trabajadores.					
4	La responsabilidad es una característica que te evidencia como buen profesional.					
5	Tu desempeño laboral en el centro de salud es al máximo.					
6	Cumples con las metas establecidas por la administración del centro de salud.					
	DIMENSIÓN 2					
	Sistema de recompensas					
7	Recibes algún reconocimiento por parte de la administración del centro de salud, por el buen desempeño de tu trabajo.					
8	Sientes que eres considerado una pieza importante por la administración del centro de salud.					
9	Participas de las decisiones institucionales y toman en cuenta tus consejos en el centro de salud.					
10	Te dan la posibilidad de dirigir algún Proyecto Institucional.					
11	Te brindan la oportunidad de ascender o tener un cargo superior.					
12	Tu remuneración te permite una estabilidad emocional y personal.					
	DIMENSIÓN 3					
	Condiciones favorables					

-
- 13 La administración te brinda un lugar de trabajo en buenas condiciones.
-
- 14 Tu área de trabajo cuenta con todos los implementos necesarios.
-
- 15 Tiene la capacidad de elegir su metodología de trabajo.
-
- 16 Disfruta del área de trabajo que se le ha asignado.
-
- 17 En tu área de trabajo te desenvuelves libremente.
-
- 18 Tus honorarios son acordes a tu desempeño en el trabajo.
-

DIMENSIÓN 4

Apoyo y colaboración

-
- 19 Su grupo de trabajo es amigable y colaborador.
-
- 20 La administración apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores.
-
- 21 La administración colabora con la capacitación del personal.
-
- 22 Existe una armonía laboral entre la administración y los trabajadores.
-
- 23 Su grupo de trabajo hace un trabajo en equipo.
-
- 24 La administración del centro de salud incentiva el trabajo en equipo.
-

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos (de corresponder)

Ficha Técnica

FICHA TÉCNICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FICHA TÉCNICA

Nombre	: Cuestionario Gestión administrativa
Autores originales	: Salas (2021)
Adaptado	: Urbano (2023)
Objetivo	: Evaluar la gestión administrativa del centro de salud
Finalidad:	: Identificar la gestión administrativa del centro de salud
Administración	: Individual /Colectivo
Campos de aplicación	: Administración
Validez:	: Juicio de expertos en: Administración y gestión estratégica, en ciencias de la investigación y educación
Duración	: 15 mn
Consistencia interna	: Alfa de Cronbach: V1. Gestión administrativa = .933
Cantidad de Ítems	: 24 Ítems
Tipo de Escala	: Tipo Likert
Valores de escala	: 1. Totalmente desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Ni de acuerdo / Ni desacuerdo; 4.De acuerdo; 5. Acuerdo

Nota. Información recopilada de la investigación de Salas (2021)

FICHA TÉCNICA DE SATISFACCIÓN LABORAL

FICHA TÉCNICA

Nombre	: Cuestionario satisfacción laboral
Autores originales	: Salas (2021)
Adaptado	: Urbano (2023)
Objetivo	: Conocer la satisfacción laboral de los colaboradores
Finalidad:	: Identificar la situación laboral del centro de salud
Administración	: Individual /Colectivo
Campos de aplicación	: Administración
Validez:	: Juicio de expertos en: Administración y gestión estratégica, en ciencias de la investigación y educación
Duración	: 15 mn
Consistencia interna	: Alfa de Cronbach: V2. Satisfacción laboral = .895
Cantidad de Ítems	: 24 Ítems
Tipo de Escala	: Tipo Likert
Valores de escala	: 1. Totalmente desacuerdo; 2. Desacuerdo; 3. Ni de acuerdo / Ni desacuerdo; 4.De acuerdo; 5. Acuerdo

Nota. Información recopilada de la investigación de Salas (2021)

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad de Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	91,1500	224,951	,553	,962
P2	91,1250	233,343	,366	,963
P3	91,2250	227,512	,632	,961
P4	91,5750	224,558	,625	,961
P5	91,4500	223,331	,693	,960
P6	91,6000	217,528	,852	,959
P7	91,4250	229,225	,518	,962
P8	91,4000	222,503	,725	,960
P9	91,3500	224,541	,756	,960
P10	91,5000	219,795	,831	,959
P11	91,8000	221,600	,608	,962
P12	91,3750	223,112	,768	,960
P13	91,2500	225,577	,726	,960
P14	91,4000	225,374	,786	,960
P15	91,4750	224,717	,702	,960
P16	91,5750	221,994	,742	,960
P17	91,5000	220,974	,786	,959
P18	91,7500	220,500	,779	,959
P19	91,4250	226,251	,726	,960
P20	91,5250	224,974	,724	,960
P21	91,5250	220,769	,870	,959
P22	91,6750	220,276	,755	,960
P23	91,5000	223,897	,697	,960
P24	91,2000	222,677	,743	,960

Confiabilidad de la satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	89,6000	200,862	,851	,955
P2	89,5750	205,122	,711	,957
P3	89,4500	204,049	,809	,956
P4	88,9750	214,640	,477	,959
P5	88,8750	213,394	,538	,958
P6	89,0750	210,943	,591	,958
P7	90,0750	199,763	,726	,957
P8	89,4000	205,836	,652	,957
P9	89,7250	198,717	,881	,955
P10	89,9750	205,153	,720	,956
P11	89,9000	203,990	,691	,957
P12	89,8500	204,900	,603	,958
P13	89,4500	205,638	,739	,956
P14	89,7500	201,372	,665	,957
P15	89,4500	203,279	,756	,956
P16	89,1500	208,285	,711	,957
P17	89,1000	210,964	,567	,958
P18	89,4500	203,074	,678	,957
P19	89,3750	205,625	,695	,957
P20	89,4250	209,276	,722	,957
P21	89,4000	205,631	,736	,956
P22	89,6250	207,522	,623	,957
P23	89,5250	207,692	,703	,957
P24	89,4500	207,895	,699	,957

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Investigador (a) (es): **Gladys Elvira Urbano Huamani**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023”, cuyo objetivo es Conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se producirá información novedosa de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Urbano Huamani Gladys Elvira email gurbanohu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Castañeda Fuentes Viviana Del Rosario email: dcastañedafu@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



Nombre y apellidos:

Dr. Richard Navarro Gutarra
MÉDICO JEFE
CMP. 66230

Fecha y hora: 25/10/2023 - 2:00pm

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N° 155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.

Autor(es): Gladys Elvira Urbano Huamani

Especialidad del autor principal del proyecto: Administración

Programa: Sube (PFA)

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

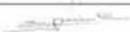
Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_PI_LN_C1_13

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: dcastañedafu@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	x		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	x		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	x		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	x		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	x		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			x
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	x		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	x		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	x		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgar Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.", presentado por los autores Gladys Elvira Urbano Huamaní, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 25 de octubre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 6. Análisis complementario

Donde se incluirá el cálculo de tamaño de muestra u otros cálculos requeridos en el proyecto de investigación.

Figura 1

Gráfico descriptivo de la variable gestión administrativa

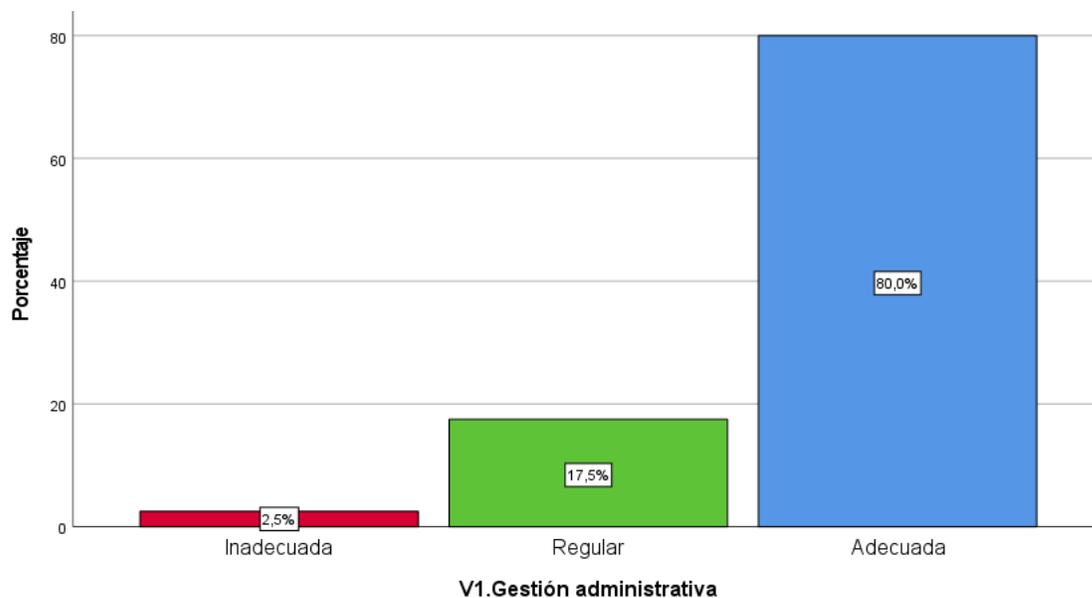


Figura 2

Descripción estadística de la dimensión planificación

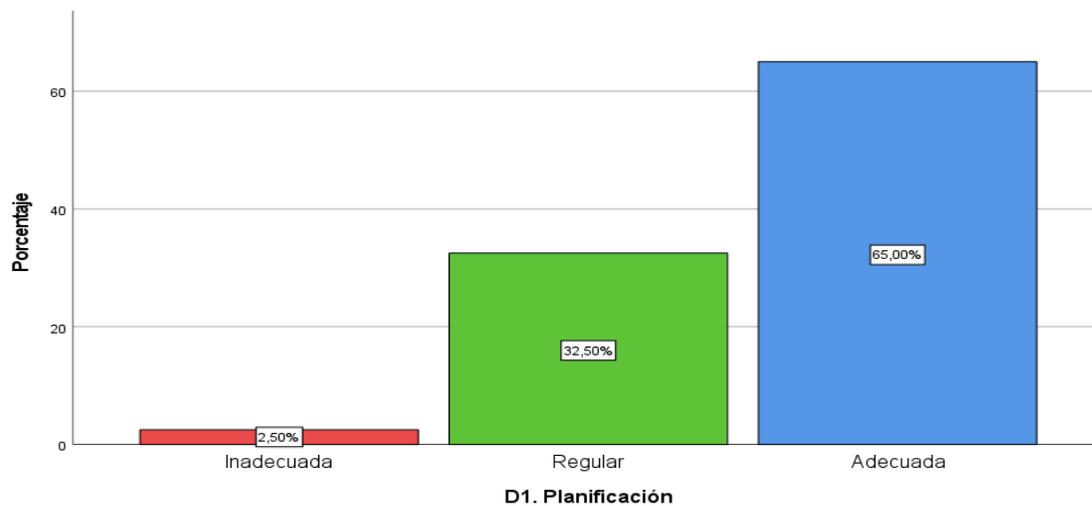


Figura 3

Descripción estadística de la dimensión organización

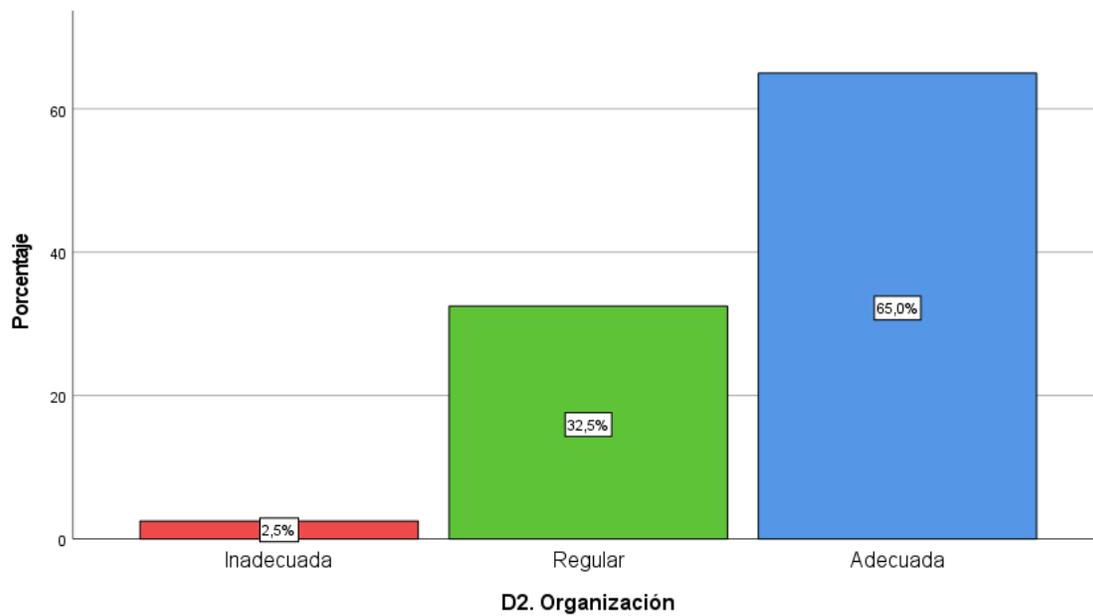


Figura 4

Descripción estadística de la dimensión dirección

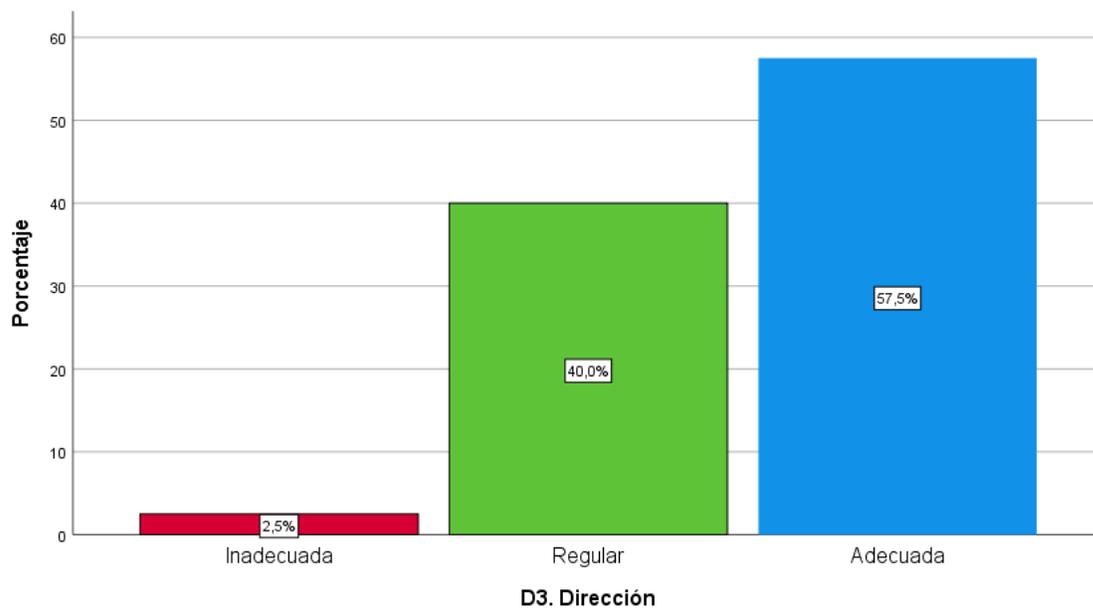


Figura 5

Descripción estadística de la dimensión control

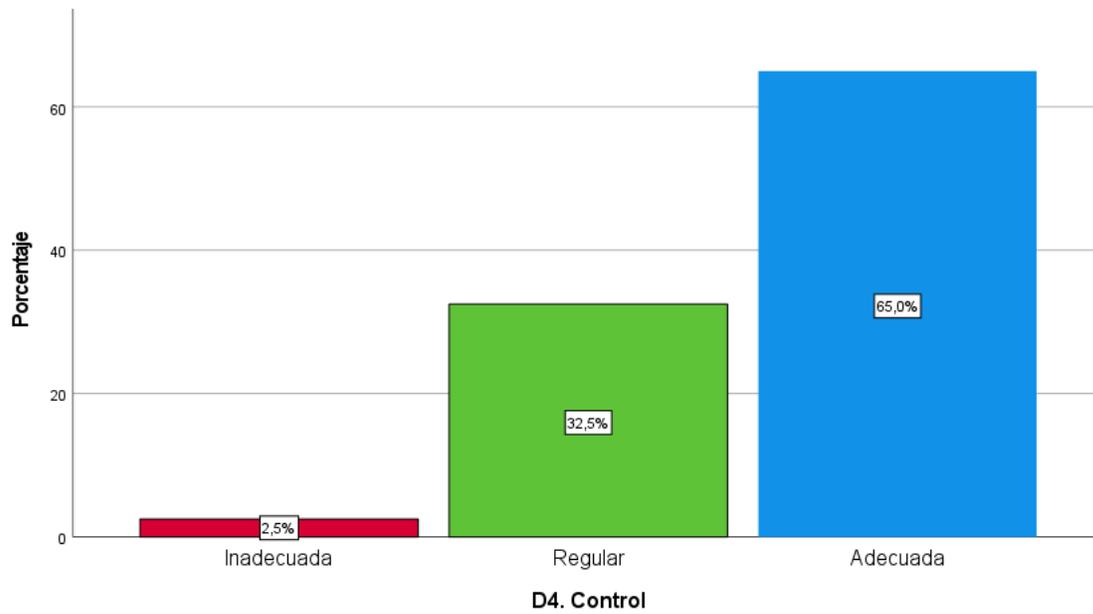
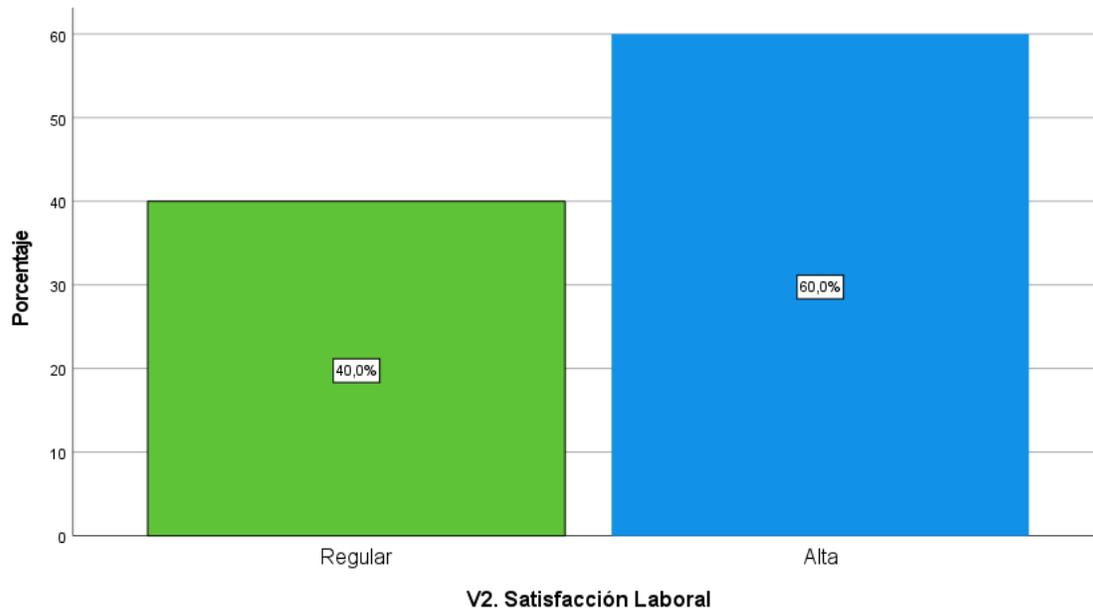


Figura 7

Descripción estadística de las variables satisfacción laboral



Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

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

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20602217508
Centro de salud Túpac Amaru	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Richard Navarro Gutarra	DNI:06795253

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima - 2023.	
Nombre del Programa Académico: Programa Sube	
Autor: Gladys Elvira Urbano Huamaní Nombres y Apellidos	DNI:41221603

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

Lugar y Fecha: 25/10/2023



Dr. Richard Navarro Gutarra
MÉDICO JEPE
CAMP. 06230

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Richard Navarro Gutarra
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 06795253, en mi calidad Medico - JEFE
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de C.S. Túpac Amaru - Admisión
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa C.S. Túpac AMARU
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20602217508, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.) Gladys Elvira Urbano Huamani
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 41221603, de la (X) Carrera profesional Contabilidad /
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Institución, C.S. Túpac AMARU
.....
(Detallar la información a entregar)

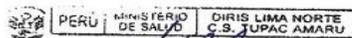
con la finalidad de que pueda desarrollar su Informe estadístico, Trabajo de Investigación,
 Tesis para optar el Título Profesional.

Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.



Richard Navarro Gutarra
Dr. Richard Navarro Gutarra
MEDICO JEFE
CMP. 66230

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 06795253

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 41221603

Anexo 8. Otras evidencias

Donde se incluirá fotografías, planos, documentos o cualquier otro que ayude a esclarecer más la investigación.



Instrumento de recolección de datos

Me es grato saludarle , ante usted con un cordial saludo, agradecida de antemano por su participación en este estudio, mi persona Gladys Elvira Urbano Huamaní quien busca aspirar el grado de Licenciada en administración en la Universidad Privada César Vallejo presenta ante su persona estos cuestionarios como parte de un trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de admisión en el centro de salud Túpac Amaru, Independencia, Lima – 2023" mismo cuyo fin, es expresamente académico, por lo que el contenido de cada cuestionario se mantendrá en completa confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición: Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo (2), Ni acuerdo/ Ni desacuerdo (3), Acuerdo(4), Totalmente de acuerdo(5).

Este formulario recoge automáticamente los correos de todos los encuestados. [Cambiar configuración](#)

1.- La visión y misión institucional se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores del Centro de Salud asuman el compromiso. *

1. Totalmente desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Ni de acuerdo / Ni desacuerdo
4. Acuerdo
5. Totalmente de acuerdo