



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los
servicios de salud, Lima 2019

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

AUTORA:

Br. Jenny Peceros Silvera (ORCID: 0000-0003-1630-4538)

ASESOR

Dr. César Humberto del Castillo Talledo (ORCID: 0000-0003-0996-401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A nuestro Dios padre, por ayudarme a superar las dificultades y darme la fuerza necesaria para lograr mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

Muy especialmente a mi familia por su paciencia, apoyo y sostén en conseguir este objetivo, así mismo a mi asesor por su dedicación, experiencia y guía importante en concluir la presente investigación.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PECEROS SILVERA DE RAMIREZ, JENNY

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN MILITAR PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LIMA 2019

Fecha: 13 de agosto de 2019

Hora: 8:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

Firma: 

VOCAL: Dr. César Humberto Del Castillo Talledo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

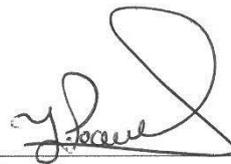
Yo, Jenny Peceros Silvera estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019”, en 79 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 13 de agosto de 2019



Br. Jenny Peceros Silvera

DNI N° 10524395

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	20
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. Resultados	22
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	36
VI. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Operacionalización de variable de gestión administrativa	49
Anexo 3: Operacionalización de variable de satisfacción laboral	50
Anexo 4: Instrumento para medir la gestión administrativa	51
Anexo 5: Instrumento para medir la satisfacción laboral	52
Anexo 6: Certificados de validación de los instrumentos	53

Anexo 7: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	59
Anexo 8: Constancia de autorización para aplicación de instrumento	61
Anexo 9: Estadística de elemento de gestión administrativa	62
Anexo 10: Estadística de elemento de satisfacción laboral	63
Anexo 11: Figura de barras	64
Anexo 12: Base de datos	67

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de la población de estudio	19
Tabla 2: Validación de expertos	20
Tabla 3: Pruebas de normalidad	22
Tabla 4: Distribución de frecuencias: Gestión administrativa	22
Tabla 5: Gestión administrativa: dimensión planeamiento	23
Tabla 6: Gestión administrativa: dimensión organización	23
Tabla 7: Gestión administrativa: dimensión dirección	24
Tabla 8: Gestión administrativa: dimensión control	25
Tabla 9: Satisfacción laboral	25
Tabla 10: Correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	26
Tabla 11: Correlación entre las dimensiones agrupadas y satisfacción laboral	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gestión administrativa	64
Figura 2: Dimensión planeamiento	64
Figura 3: Dimensión organización	65
Figura 4: Dimensión dirección	65
Figura 5: Dimensión control	66
Figura 6: Satisfacción laboral	66

Resumen

Las instituciones de salud buscan conseguir la calidad y el reconocimiento de sus servicios y esto puede lograrse a partir de una eficiente gestión de innovación y de cambios basado en la solución de problemas, haciendo uso adecuado de los recursos del Estado, que satisfaga los propósitos institucionales a través del esfuerzo humano.

Bajo estas intenciones este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019. Estudio que tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Conto con una población total de 114 profesionales de la salud y cuya muestra representada por 89 trabajadores del servicio de áreas críticas, aplicando para ello la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios para obtener información y determinar los niveles de correlación de las variables establecidas en este estudio.

La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la aplicación del $Rho=0,687$ a efecto de un $p\text{-valor}=0,000<0,050$ al 95% de confianza, confirmándose la relación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la entidad. Concluyendo que cuanto mejor o eficiente sea la gestión administrativa en la institución mayor será el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción laboral, institución militar.

Abstract

Health institutions seek to achieve the quality and recognition of their services and this can be achieved through an efficient management of innovation and change based on problem solving, making appropriate use of state resources, which satisfies the institutional purposes. through human effort.

Under these intentions, this study aimed to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in a military institution providing health services, Lima 2019. Study that had a quantitative approach, basic type, correlational, design not experimental, cross section. I have a total population of 114 health professionals and whose sample is represented by 89 service workers in critical areas, applying the survey technique and as instruments the questionnaires to obtain information and determine the correlation levels of the established variables in this studio.

The hypothesis was tested by applying $Rho = 0.687$ for the purpose of a $p\text{-value} = 0.000 < 0.050$ at 95% confidence, confirming the moderate and significant positive relationship between administrative management and job satisfaction in the entity. Concluding that the better or efficient the administrative management in the institution, the greater the level of job satisfaction of health professionals.

Keywords: administrative management, job satisfaction, military institution.

I. Introducción

Las instituciones de todo tipo utilizan sus recursos de origen interno como externo y cada vez se hace más importante el talento humano que le da valor agregado para cumplir los fines de la entidad, teniendo como pilar el apoyo de los directivos de las organizaciones que esperan una mejoría de la productividad así, como el cambio en la cultura corporativa. El capital humano desarrolla habilidades, actitudes y destrezas que marca la diferencia dentro del plano organizacional. En el ámbito de la economía, el recurso intelectual brinda una competitividad la cual se considera como actividad principal el de invertir en potenciar el talento de sus trabajadores para cumplir el objetivo, convirtiéndose este en una inversión a futuro; y para ello, es necesario que exista un equilibrio entre los objetivos de la entidad y la de los trabajadores. Haciendo énfasis en las necesidades de estos últimos, dado que el éxito empieza por el manejo responsable de personal y de su capacidad intelectual.

Desde una macro visión, en diversos artículos se aprecian las diferencias en el tema de satisfacción laboral de los empleados; como en el caso de los países de Austria, Europa y Dinamarca, el cual presenta un óptimo nivel de satisfacción laboral (66%), realidad que se compara con la situación de Estados Unidos, donde se nota un descenso hasta de un 50%, demostrando en los que fueron sometidos como muestra de estudio se evidenció que, a mayor remuneración , mayor es el nivel de satisfacción. Esto en referencia al Rankings internacional de satisfacción laboral del 2013. De acuerdo con el artículo internacional de Bello y Montoya (2016) sobre el estudio en trabajadores de una universidad pública de la ciudad de Chile acerca de la satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en la mencionada institución; los individuos entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de metas y objetivos representando el recurso más importante siendo trabajadores comprometidos con su organización. Indicó en su estudio sobre satisfacción laboral y clima organizacional del personal docente y administrativo de una entidad educativa superior de la población de Chillán-Chile. El estudio cuantitativo, correlacional, en 166 empleados. Aplicando un cuestionario para medir la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional identificando referencias sociodemográficos y profesionales que integran dicha institución, concluyendo que en un clima organizacional alto se asocia un nivel superior de bienestar del trabajo profesional de los docentes y administrativos.

Una de las organizaciones al servicio de la población, son las entidades de salud, y en particular los hospitales como parte importante del sistema de salud que actualmente sufre modificaciones para optimizar los servicios de atención, donde el resultado de los cambios se refleja en una buena gestión con liderazgo siendo conducidos eficazmente. El personal que brinda sus servicios, a través de un vínculo estrecho con la gestión del recurso humano, sin duda va a requerir de gestores para brindar mejor atención a los sectores más vulnerables de la población, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos logrando que los servicios de salud sean de calidad. En la institución motivo de investigación, se ha observado a los trabajadores profesionales de la salud que se desempeñan en los servicios de áreas críticas del hospital militar central, los cuales incluyen el servicio de emergencia, la unidad de cuidados intensivos polivalente y coronarios, muestran cierta disconformidad y molestia por la inadecuada gestión, falta de desarrollo de competencias, escasa planificación, así como en las condiciones deficientes en las que se trabaja, la falta de materiales, y la demora de las remuneraciones, razón de importancia en la interferencia de la buena atención hacia el usuario externo y por ende la disminución en su producción, ya que podría verse afectado su equilibrio psico-emocional que le permita trabajar con todas las facultades mentales óptimas. Un elemento primordial en una institución laboral y más aún en el área de salud es el talento humano, el cual ocupa un lugar preponderante ya que de ellos va a depender la existencia de triunfos o fracasos en cualquier objetivo que se proponga la institución.

La eficacia y la buena praxis son factores determinantes en la atención de los usuarios externos y esta solo se puede alcanzar si se dan las condiciones de trabajos adecuadas el cual implica asumir también la satisfacción del trabajador como objetivo primordial. Por lo descrito, la gestión administrativa no es la adecuada debido a que no se cumple apropiadamente la planeación, la organización, la dirección y el control como parte fundamental del proceso administrativo dando como consecuencia una deficiente atención al usuario externo que demanda este servicio; pues no se le da la debida importancia a la responsabilidad que tienen que asumir liderando, gestionando y conduciendo la organización al éxito. Por otra parte, si la gestión administrativa fuera adecuada, eficiente, eficaz y cumpliría las dimensiones del proceso de la gestión administrativa, pues este, crearía un impacto positivo en el nivel de satisfacción del trabajador cuyos beneficios será tanto para la institución, para el empleado, así como para el usuario externo que recibe la atención profesional con el fin de ofrecer un servicio de buena calidad.

La formulación del problema para esta investigación se da de la siguiente forma ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019? Del mismo modo se plantean los problemas específicos ¿De qué manera se relaciona las dimensiones de planificación, organización, dirección y control con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019?. Con este estudio se busca interiorizar el conocimiento y demostrar que existen maneras de optimizar la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de esta entidad militar prestadora de los servicios de salud y la relación que existe entre estas variables.

De acuerdo con la revisión de los antecedentes internacionales mencionaremos algunos, como a Sagredo y Castelló (2019) quienes desarrollaron una investigación para medir el aprendizaje en personas de edad adulta con respecto a la gestión directiva y el clima organizacional en entidades de educación en Chile, los resultados demostraron la existencia de una correlación positiva y significativa entre la gestión y el clima institucional en el personal docente, concluyendo que las habilidades que forman parte del perfil del administrador es clave para optimizar su desempeño y desarrollo del docente a través de un liderazgo efectivo. De igual forma Zaldúa (2018), en la investigación aplicada a los empleados del hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján, dio como resultados un incremento de la insatisfacción laboral, así como las relaciones interpersonales asociadas a la remuneración y sus políticas de trabajo, concluyendo que la satisfacción laboral influye determinadamente en la actitud del empleado tanto en forma positiva como negativa, ello va a depender de la naturaleza del factor influyente, demostrando contar con los niveles insuficientes de satisfacción laboral en una óptica general, en cuyo análisis individual de sus factores influyentes los externos son los que generan la mayor insatisfacción dentro del personal estudiado en dicha investigación. Así mismo Pablos (2016), desarrolló una investigación en la población de enfermería de las instituciones de salud pública, donde los resultados mostraron que los enfermeros se encuentran satisfechos con la dirección, seguido del puesto de trabajo y la interacción con sus colegas, concluyendo que la dirección es un factor que tienen relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. De igual forma Cabezas (2015), aplicó una investigación a los trabajadores de la entidad estatal municipal de saneamiento ambiental, donde se demostró con resultados la ineficiencia de la actual gestión, ya que aún prevalecen conductas administrativas rutinarias poco efectivas que con lleva a un deficiente desarrollo de las estrategias gerenciales, además resalta una

percepción insatisfactoria de parte del usuario, es por ello que propone la elaboración de un plan de mejoramiento en gestión administrativa para incrementar el nivel de satisfacción y mejorar la producción laboral de los empleados de la entidad estatal municipal de saneamiento ambiental. Del mismo modo, Chiang y San Martín (2015), aplicaron un estudio en funcionarios de la municipalidad de Talcahuano midiendo el grado de satisfacción y desempeño laboral, concluyendo haber encontrado correlaciones en las variables de estudio siendo estas estadísticamente significativas en donde el desempeño de los funcionarios incrementa su proactividad y capacidad de innovación en su labor cotidiana lo cual aumentará la satisfacción y la relación con los directivos de la institución y donde se genere estrategias de gestión y futuras políticas públicas regionales que favorezcan a la comunidad en su conjunto

Entre los antecedentes nacionales mencionaremos trabajos relacionados al tema, entre ellos revisamos el de Arregui (2018), y Padilla (2018), en las investigaciones realizadas en centros de atención de salud tanto del Ministerio de Salud como de ESSALUD, en relación con la función gerencial administrativa en el rol del trabajador y la satisfacción de estos, los resultados probaron las hipótesis significativas, directa y alta entre las variables definidas en los estudios, concluyendo que a medida que la gestión administrativa sea eficiente, entonces será mayor la satisfacción laboral, y por otra parte la gestión administrativa afecta el rol que desempeña el personal de dicho hospital. Chiarella (2018), realizó un estudio en los servidores municipales para medir la gestión de los administrativos en relación a la satisfacción de los empleados, donde los resultados concluyen en una relación directa y significativa entre las variables en mención, quiere decir que si progresa la gestión administrativa aumentará la satisfacción laboral, lo mismo pasará al mejorar sus dimensiones. Así mismo Chacón (2018), en un estudio realizado en el departamento de estadística e informática en cuanto a la gestión administrativa y el desempeño de su personal, los resultados demostraron la existencia de una correlación muy alta y significativa debido a que $r=0,875$ y $p\text{-valor}:0,000<0,05$, concluyendo a que a buen nivel de percepción de la gestión directiva se le atribuye un buen nivel de desempeño laboral. De la misma forma Cruz (2018), y Palomares (2016), en las investigaciones realizadas en las unidades educativas públicas referentes a la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de ambas instituciones de estudio, teniendo como la principal conclusión considera que existe una correlación positiva entre las variables, donde a mayor sea la eficiencia de la gestión en la unidad educativa mejor será la satisfacción de sus trabajadores.

A demás Salvador y Sánchez (2017), realizaron una investigación en tres entidades educativas públicas de formación secundaria sobre el liderazgo y el compromiso organizacional de los docentes, los resultados obtenidos demostraron afirmar la presencia de una relación moderada y significativa entre las variables descritas, donde las características del liderazgo efectivo en las unidades de gestión docente establecerían las dimensiones del compromiso de la organización. Tecsihua (2017), en el estudio realizado en la dirección de sanidad de una entidad militar naval sobre las habilidades de la gerencia y la satisfacción de sus empleados, concluyó que entre estas variables existe una relación directa y significativa, donde a mejores habilidades tenga la gerencia en la dirección de sanidad será mayor la satisfacción del personal de esta entidad. Revisando los estudios de Sedano (2017), y Matos (2017), realizado en una entidad fiscalizadora del estado en cuanto a la gestión administrativa y su relación con el desempeño del personal a su cargo; de la misma manera en el área de la corte de justicia del cono norte para medir el nivel de satisfacción de los empleados de las instituciones mencionadas, concluyeron que existe relación positiva y significativa entre las variables mencionadas, quiere decir que ante una eficiente gestión administrativa el desempeño del personal será positivo y la satisfacción será óptima.

Así mismo Romaní (2017), aplicó una investigación a los empleados de una entidad municipal en relación al clima de la organización y la satisfacción del personal, donde concluyó la existencia de una relación positiva media y significativa dado que $\rho=0,739$ y $p<0,05$, es decir cuanto mejor sea el clima en la institución municipal mejor será la satisfacción de sus empleados en dicha entidad. Por su parte Rodríguez (2016), en la investigación desarrollada en el Ministerio de la Producción en cuanto a la labor de la gerencia administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de dicha entidad estatal, demostró por medio de resultados la existencia de una relación moderada directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de la entidad estatal donde a un nivel moderado de gestión entonces la satisfacción de sus trabajadores será regular.

Por su parte Marín y Placencia (2016), en el estudio en una institución salud del ámbito privado sobre la motivación y la satisfacción laboral del personal, dio a conocer los cambios administrativos en la organización para llevar una correcta gestión de recursos y estimular el rendimiento de los trabajadores, destacando la importancia de estos como herramienta esencial para alcanzar el éxito en la organización, llegando a la conclusión que

la relación entre las variables mencionadas es de una menor correlación con tendencia positiva evidenciando que se encontraba motivado y satisfecho parcialmente el personal que laboraba en dicha institución de salud. Como Mercado (2016), realizó la investigación en una entidad administradora de peaje en cuanto a la gestión y satisfacción de los empleados a su cargo, tuvo como resultados la existencia de una relación directa significativa y alta entre la gestión administrativa de la entidad y la satisfacción del personal, dado que cuanto eficiente sea la percepción de la gestión, la satisfacción de los empleados mejorará. Como Gil (2016), desarrolló un estudio en el área de referencias del seguro social de salud en cuanto a la gestión de la entidad, en donde concluyó a razón de que existe una correlación alta positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción, dado que el 83% de esta se da por a efectiva gestión que se aplica en la entidad privada.

El trabajo de investigación se basa en la descripción de teorías y enfoques conceptuales; para edificar con bases sólidas una sociedad y un estado mucho más eficiente se debe tener en cuenta la gestión administrativa que satisfaga los objetivos económicos, políticos y sociales cuya responsabilidad la asume el administrador. Enmarcado en lo dicho tenemos la Teoría neoclásica de la administración; denominada de las escuelas de tipo operacional y/o proceso administrativo aparecen ante la falta de conceptos válidos y puntuales de la teoría clásica, lo que actualmente se conoce es el aporte de diversos autores, filósofos, pioneros, entre otros (Chiavenato, 2004, p.154). Dentro de ellos los principios administrativos aplicados en cuatro funciones que hoy forma parte de la gestión administrativa incluidos la planeación, organización, dirección y control, que como sustento del presente estudio se llevará al análisis enmarcado en un contexto de una institución militar prestadora de los servicios de salud. Esta teoría define que el administrador debe tener conocimientos sólidos, tanto de las bases técnicas y específicas de su trabajo y van a estar relacionados a dirigir grupos de individuos en la organización. Las funciones principales del administrador son: 1) Transformar económicamente los recursos de la organización, disminuyendo riesgos y ampliando oportunidades. 2) Volver más productivo el recurso humano, logrando que el personal trabaje en un solo objetivo, aprovechando las habilidades y destrezas de cada individuo. 3) Cumplir una función pública, ya que el administrador es la imagen de la organización ante la comunidad. El administrador es el pilar de la organización ya que será el líder que va guiar con éxito al conjunto de personas que se encuentra bajo su dirección. Así mismo el enfoque del Modelo de la gestión del desarrollo de la organización, describe lo referido por Gibson (1997), quién lo definió como una técnica de gestión que

aplicaban para ejecutar modificaciones relevantes en la organización, ya que está dirigida en la práctica a realizar cambios que mejoren el crecimiento y desarrollo de la organización (p.751). Este modelo se refiere a la adquisición de modificaciones resaltantes teniendo como punto de partida la dirección y orientación del agente organizacional que tenga la noción suficiente para guiar, gestionar y administrar la organización; el autor plantea en primera instancia la toma de decisiones en consulta con el grupo de la organización y luego proseguir la secuencia estructurada para lograr los cambios en busca de alcanzar los logros trazados en un período a corto o largo plazo. Además, señala que el carácter principal de toda gestión en el desarrollo organizacional debe poner en ejercicio obligatoriamente los valores de los gestores, sin tomar en cuenta los valores del agente que realiza las modificaciones. Este modelo en su primera parte es extrínseca y poco ético ya que no toma en cuenta valores de los agentes participantes, sin embargo, en la segunda etapa los gestores recogen los datos a fin de ejecutar un análisis y someterlo a la evaluación para identificar los problemas de la organización con la finalidad de planificar y plantear alternativas que solucionen los inconvenientes que se presenten en el proceso.

Según Martínez (2005), describe las diversas características que toda gestión pública debe comprender para conseguir los objetivos trazados de tal forma que la institución brinde de forma eficiente un servicio de calidad, dentro de los cuales incluye: 1) orientar al usuario permitiendo una relación directa y oportuna que le llevará a ofrecer un buen servicio; 2) la administración por contratos debe ser manejada de manera eficiente con la información adecuada para que la empresa sea calificada garantizando la prestación requerida; 3) debe contar con un sistema de competencias sujetas a la evaluación de las funciones y metas de la empresa teniendo como pasos importantes la innovación referidas al sistema de información, evaluación de las capacidades y logros, así como una rendición de cuentas transparente y exacta para evitar la malversación de fondos, corrupción y el mal uso de estos; 4) la gestión estratégica debe estar direccionada al cumplimiento de los objetivos teniendo en cuenta que la gerencia tome decisiones e implemente los recursos que sirvan para solucionar problemas; 5) la descentralización se refiere a delegar tareas y funciones del administrador hacia su personal de confianza lo que le permite al gerente desarrollar otras actividades estructurales y estratégicas; 6) la gestión por competencias está dirigida a elevar el nivel de calidad en relación a funciones y actividades de la institución, lo que implica que la gestión pública tanto a nivel de directores como empleados se vean comprometidos en los objetivos de la institución potenciando el recurso humano a su cargo.

En relación con la variable gestión administrativa veamos las bases científicas para este estudio, al respecto Chiavenato (2010), indicó que la gestión administrativa es la sucesión de pasos dirigidos a planificar, organizar, direccionar y controlar el uso de recursos con la finalidad de conseguir los objetivos institucionales (p.19). Utilizando los recursos disponibles y ejecutando las actividades planificadas y el uso secuencial de los principios administrativos se logrará los objetivos o metas establecidas. Según Robbins y Coulter (2005), manifestaron que la gestión administrativa es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas (p.7). Se entiende que la gestión administrativa es la sucesión de pasos ordenados que llevan a cumplir el objetivo de la organización teniendo en cuenta el recurso humano como principal instrumento de acción en el proceso administrativo.

Así Alvarado (2013), indicó que el proceso administrativo comprende el uso de métodos técnicos y procedimientos en la orientación de los recursos y en el desarrollo de la actividad organizacional. Se entiende que se debe seguir una estructura que satisfaga los objetivos institucionales a través del esfuerzo humano continuo. Para Koontz y Weihrich (2004), señalaron que la administración se define como el proceso para diseñar y conservar un entorno en el que prevalezca el trabajo grupal y así los empleados cumplan eficazmente los objetivos trazados (p.6). En este caso el autor da importancia a la gestión como un grupo de acciones dirigidas a lograr los objetivos institucionales con el fin de elevar el esfuerzo de los empleados optimizando los recursos al aplicar el proceso administrativo. De igual forma Malagón, Pontón y Galán (2008), manifestaron que la gestión administrativa en el ámbito hospitalario presenta elementos peculiares, por ser organizaciones prestadoras de servicios de salud, cuya finalidad es atender las demandas de los usuarios externos en forma permanente, con la mayor eficiencia, basado en parámetros de calidad (p.7). Desde esta perspectiva la gestión administrativa traza sus horizontes hacia el funcionamiento óptimo de una institución hospitalaria, teniendo como eje principal el recurso humano que impulsará a conseguir las metas de la entidad de salud brindando una atención de calidad.

Como dimensiones de la gestión administrativa tenemos la planeación, organización, dirección y control, que ayudará a darle solución a los problemas administrativos a través de la toma de decisiones asertivas. Referente a la planeación podemos citar a Chiavenato (2010), indicó que es la función del proceso administrativo que define con anticipación los objetivos que se debe alcanzar y los pasos que debe realizar para conseguirlos (p.135).

Entonces en un plan debe trazarse anticipadamente objetivos y actividades para ser alcanzados en el futuro, determinando a donde se quiere llegar, y en que secuencia se debe desarrollar. Al respecto Munch (2009), sostuvo que la planeación es una secuencia administrativa que define objetivos que se espera alcanzar y anticipadamente determina las acciones y actividades adecuadas a efectivizar para ello (p.39). A partir de esto se planifica y se debe determinar adecuadamente los objetivos y métodos estratégicos necesarios para lograrlos.

De acuerdo a la Organización destaca Chiavenato (2010), puntualizó que la función de la organización en el plano administrativo comprende en ordenar agrupando las acciones más relevantes para efectivizar el plan estructurado (p.135). A partir de esto le compete al entorno administrativo enlazar acciones con lo planificado anteriormente para conseguir las metas trazadas. Según Garrido (2006), indicó que esta función comprende la definición de la estructura organizativa, a fin de dar soporte para viabilizar el quehacer en la institución de acuerdo a las metas definidas en la etapa anterior (p.128). El autor enfatiza que para alcanzar los objetivos se debe contar con una organización funcional y adecuadamente estructurada, en donde se determinan las tareas y se toma las decisiones.

Mencionando a la Dirección, se da el planteamiento de Chiavenato (2010) indicó que el área administrativa va orientar al buen funcionamiento y alcance de los objetivos institucionales para lo cual va requerir de un líder que le permita manejar adecuadamente a su personal hacia el éxito de la institución (p.35). Según Koontz y Weihrich (2007), manifestaron que la dirección, se ejerce a través de la influencia hacia las personas del que dirige la institución, con la finalidad del logro de los objetivos trazados (p.28). Esto está relacionado directamente con la manera de orientar la labor de los individuos que son parte de la institución y cuyo fin será el cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Así mismo Chilibingua (2013), sostuvo que la dirección radica en ser competente e influenciar en los individuos para que tengan una actitud participativa y puedan hacer aportes que lleven a conseguir las metas de la institución y del grupo lo que involucra a trabajar en equipo, con liderazgo, buena motivación, comunicación permanente y fluida para que los empleados efectúen sus labores de la mejor manera (p.42). El autor hace referencia a que el personal necesita estar motivado e inspirado por los funcionarios que administran una institución, ya que una dirección sin liderazgo desencadena en un fracaso e ineficiente gestión.

En relación al Control tenemos a Chiavenato (2010), lo definió como una función que va garantizar que lo planeado y organizado sea correctamente guiado hacia el logro de las metas trazadas por parte de los integrantes de la entidad (p.135). De igual forma Garrido (2006), quien enfatizó que es una función fundamental en el proceso administrativo, dado que permite la medición y evaluación del quehacer institucional, analizando si ha logrado el cumplimiento de lo proyectado (p.129). El control es primordialmente una secuencia que orienta la actividad hacia un fin específico, implica la medición del rol de acuerdo con los planes y fines, así como la contribución a la corrección de estas. La gestión es un conjunto de actitudes que permite cumplir las metas de una organización ya que va a optimizar el potencial y esfuerzo del recurso humano a través del proceso administrativo, lo que con lleva a obtener mayor calidad en el desenvolvimiento profesional. La gestión se evidencia a partir de la inclusión de todos los procesos de planeación, organización, dirección y control, así como en la toma de decisiones asertivas, la solución de problemas, desafíos y oportunidades de mejora estratégica de todo el organismo administrativo. Por ello la ejecución de estos procesos en conjunto va forma el perfil de un administrador y va a orientar el logro de los objetivos de la institución con el fin de mejorar la calidad de atención.

Veamos ahora las bases teóricas y científicas para la variable satisfacción laboral el cual se ha centrado en las teorías motivacionales ya que esta sirve de impulso en la actitud del trabajador, tenemos entre ellas la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, según el psicólogo Abraham Maslow en su obra *Una teoría sobre la motivación humana* (1943), trata acerca de la necesidad del individuo y la motivación que este tiene para su bienestar, donde al satisfacerse las necesidades básicas los individuos desarrollan deseos de satisfacer cosas más superiores, pues los seres humanos tienen capacidad para conseguir sus objetivos si cuentan con un ambiente apropiado. Para llegar a la autorrealización deben cumplirse primero las necesidades básicas de alimentación, seguridad de ser el caso, la representa en una pirámide de 5 niveles: a) las necesidades fisiológicas, contiene la necesidad vital para la conservación biológica como respiración, alimentación, descanso, sexo y la homeostasis (proceso biológico de la autorregulación del medio interno del organismo que mantiene un equilibrio en nuestros tejidos, células y órganos). b) las necesidades de seguridad se orientan a la seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, propiedad privada. c) las necesidades de afiliación incluyen la amistad, afecto, intimidad sexual, y se da cuando los individuos buscan superar emociones negativas de soledad. d) las necesidades de reconocimiento incluyen la autoestima, confianza, respeto, éxito, se da el reconocimiento de

uno mismo y el respeto por los demás. e) la autorrealización comprende la moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, resolución de problemas (p.94). Así mismo la teoría de los dos factores propuesta por Herzberg, donde describe la motivación de los humanos depende de factores: a) higiénicos que a la vez tienen que ver con las condiciones ambientales de trabajo, manejo de la compañía y de la administración, relaciones con los superiores, recompensas salariales, estabilidad y relaciones interpersonales. b) motivacionales contienen las labores en sí y tienen que ver con la designación de las responsabilidades, autonomía de decisión como efectuará su trabajo, ascensos. En concreto la satisfacción será óptima siempre que estos factores estén relacionados de tal forma que el individuo tenga hacia su trabajo y que esa actitud pueda incrementar su éxito o fracaso en el ámbito profesional.

Para la definición conceptual de la variable de estudio podemos destacar entre ellos a Robbins (2013), señaló que la satisfacción laboral es una influencia positiva para el trabajador acerca de su desempeño cotidiano lo que esto le va permitir trabajar de la mejor manera viéndose reflejado en su producción (p.75). Esto nos dice que el individuo experimenta una actitud armónica frente a su labor profesional, conservando el bienestar y confort respecto a las expectativas laborales. De acuerdo con Morillo (2006), quien lo definió como la visión futura favorable próspera o desfavorable que tienen los empleados acerca de su desempeño laboral a través del grado de relación que existe entre las expectativas de los individuos relacionados a su trabajo, los estímulos salariales que le brindan, así como las buenas relaciones interpersonales asociado a buena gerencia (p.48). La insatisfacción laboral trae consecuencias que afecta tanto el desempeño de los empleados, así como la producción en las organizaciones, por lo que deben procurar que se trabaje en un ambiente adecuado y en condiciones favorables tratando que los funcionarios se encuentren profesionalmente satisfechos. Wright y Davis (2003), mencionaron que la satisfacción representa una relación entre los trabajadores y su entorno laboral, en donde se busca la coherencia entre lo que los empleados anhelan de su trabajo en comparación de lo que ellos reciben por parte de su empleador (p.70). Se entiende que el bienestar y la satisfacción son fundamentales para cualquier persona que muestra un equilibrio entre lo que se desea y las habilidades que desarrolla en el mismo. Referente a Andresen, Domsch y Cascorbi (2007), lo definieron como un estado psicoemocional placentero satisfactorio que es producto de haber realizado un buen trabajo, y es alcanzado satisfaciendo ciertas necesidades individuales mediante su desempeño laboral (p.719). Por lo descrito, el trabajo es parte importante del desarrollo

humano el cual lo dignifica ya que hace que la persona refuerce su autoestima, fortalezca su personalidad y se sienta realizado tanto emocional, económico, familiar y laboralmente. De igual forma Álvarez (2007), indicó que la satisfacción de los empleados se manifiesta cómo una cualidad o suma de talentos que tiene el individuo poniéndolo al servicio de la empresa donde labora, cualidad que es referida al trabajo en general o en diversas facetas definidas (p.6). En este sentido sentirse motivado positivamente con lo que uno hace en su trabajo hará que mejore su calidad de vida. Por todo lo descrito vemos que lo mencionado anteriormente es un tema de interés en todos los ámbitos, siendo de preocupación su análisis ya que algunos investigadores consideran como pieza fundamental al trabajador que bajo este ambiente favorable y manteniendo un equilibrio psicoemocional pueda optimizar su trabajo con el fin que encamine bien la empresa o institución en la que labora.

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el reto del trabajo, el sistema de recompensas justas, las condiciones favorables laborales, y las colegas que brindan apoyo; ya que el individuo es una pieza fundamental dentro de una organización y del cual se va a estimular la creatividad, la energía y una mayor motivación con el fin de lograr los objetivos se ha tomado en cuenta dichas dimensiones para este estudio. Referente a la primera dimensión Reto del trabajo podemos mencionar a Robbins (2013), quien señaló que esta designada a como el empleado toma parte de las actividades que le faciliten nuevas oportunidades aprovechando sus habilidades y destrezas llevándolo a desempeñarse con libertad y decisión propia de su trabajo sin extralimitarse y bajo la supervisión de sus superiores (p.76). Con lo mencionado se entiende a la percepción del profesional entorno a las diversas habilidades y destrezas que desarrolla dentro de la institución, así como a su autonomía laboral, que le permita tomar decisiones asertivas alcanzando satisfacción en el trabajo. Del mismo modo Gibson (1997), señaló que está designada a su nivel de actividad laboral y tiene un enfoque diferente por el aprender lo que le puede dar nuevas oportunidades para emprender nuevos retos y obligaciones (p.138). Un trabajador goza porque sabe que es eficiente y eficaz en lo que hace por lo que ira asumiendo nuevas responsabilidades y se le otorgaran oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

Como segunda dimensión en relación con el Sistema de recompensas justas, Robbins (2013), señaló que es muy importante recompensar y estimular a los trabajadores a todos por igual siendo impartidas de forma justas y equitativas los incentivos y remuneraciones salariales que le brinde su centro de labores (p.77). Así mismo Amorós (2007), señaló la

igualdad de las remuneraciones por su trabajo como si un empleado tiene la sensación de que no está siendo reconocido por la labor que desempeña ya sea económicamente o por superación en ascensos entonces sus ganas y placer de continuar con el trabajo se verán disminuidas (p.75). Davies y Werther (1991), mencionaron que los estímulos son recompensas que van a estimular al trabajador al haber conseguido logros importantes en su labor. Estas recompensas se verán justas cuando se relacionen directamente a su desempeño laboral lo que va a estimular a un más su desenvolvimiento y consiguiente aumento de la productividad, cosa que no va a estar relacionada a los años de antigüedad en el trabajo o el cúmulo de horas que haya conseguido trabajando (p.234). Por lo señalado, la remuneración salarial y la equidad entre los diferentes profesionales debe ser proporcional al trabajo que desempeña y a la responsabilidad que asume dentro de la institución, ya que si siente que es injustamente remunerada y no se le está ofreciendo oportunidad de superación o ascenso pues lo demostrará con una acción negativas e insatisfacción. Por lo que una remuneración justa motiva al trabajador a cumplir las metas trazadas.

De acuerdo con la tercera dimensión en cuanto a Condiciones favorables, Robbins (2013), mencionó a partir de una perspectiva de preocupación para el empleado pues les importa saber si el ambiente físico donde se desempeñan profesionalmente le ofrecerá la comodidad y la oportunidad de realizar una adecuada labor (p.80). Por lo referido las condiciones laborales deben ser óptimas, pues uno debe sentirse cómodo, seguro y tranquilo para ejecutar las tareas de la mejor manera. Así mismo García (2010), quien enfatizó que las comodidades e integridad del entorno donde se lleva a cabo las labores diarias deben estar correctamente ambientadas y equipadas para poder realizar una buena labor (p.5). En este sentido el ambiente laboral, los recursos materiales, la seguridad e higiene de las instalaciones representa un entorno favorable para el bienestar del trabajador donde pueda desarrollarse profesionalmente, y con la comodidad para quienes tengan que trabajar por horas extensas.

Como cuarta dimensión tenemos a Colegas que brindan apoyo, mencionamos a Robbins (2013) señaló que las personas con aptitudes distintas a los demás son los que van a lograr mejor ubicación de puestos dentro de la empresa gracias a su buen desempeño. También afirma que él que influye positivamente a los demás trabajadores y demuestre humildad será capaz de sobresalir, así como brindar apoyo y soporte constante a sus compañeros de trabajo estimulándolos a que sean mejores cada día (p.82). Por su parte

Gibson (1997), sostuvo esta dimensión como el nivel de fraternidad entre compañeros, el desarrollo de competencias y la ayuda mutua de los empleados tiene que ser imparcial y de trato amable, respetándose en un espacio de interacción social – laboral que favorezca al personal (p.138). A partir de esto el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, el vínculo con los superiores y con los colegas son elementos que puedan favorecer o reducir la satisfacción del empleado. Las discrepancias o divergencias se solucionan mediante el diálogo para que el ambiente sea favorable para todos manteniendo el respeto y cordialidad entre los demás. Por su parte Amorós (2007), mencionó que los colegas que continuamente colaboran crean un ambiente solidario y de apoyo recíproco que eleva el nivel de satisfacción (p.75). Es así que la confraternidad que forjan los trabajadores para la organización se alinea tanto a un beneficio personal como de ayuda mutua generando un clima laboral con resultados positivos.

La presente justificación para esta investigación se da de tres formas indicando el motivo por la que se realiza el estudio. Al respecto Méndez (2010), afirmó que una vez que se ha seleccionado el tema de investigación, definido el planteamiento del problema, y los objetivos, se establece las motivaciones que llevan al investigador a desarrollar el proyecto (p.45). En base a esta referencia se toma en cuenta estos caracteres para fundamentar el estudio. a) Teórica; se justifica teóricamente, porque toma de fuente las teorías administrativas que dan sostén al accionar de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, por lo cual sirve de sustento a la ejecución del estudio y permitirá ampliar el conocimiento sobre dichas teorías contribuyendo a perfeccionar la labor profesional. b) Metodológica; la investigación se justifica para poder establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, y para ello se aplicará métodos, técnicas e instrumentos idóneos los cuales permitirán adquirir la información a través del análisis de datos y corroborar la hipótesis planteada. c) Práctica; desde el aspecto práctico, este estudio tiene relevancia ya que el aporte permitirá a los profesionales de la salud, comprender el proceso de la gestión administrativa y sus dimensiones determinando la relación con la satisfacción laboral a fin de contar con estrategias idóneas para el desarrollo de un buen ambiente laboral con una adecuada gestión eficiente y óptima, lo cual propiciará el desarrollo e implementación de planes y políticas. Por lo tanto, las personas que requieran atención en los centros hospitalarios se van a beneficiar con una buena atención, tiempo de espera, rapidez, amabilidad y satisfacción de sus necesidades.

Los objetivos de la investigación son las bases de la estructura del estudio, son de dos tipos y nos va a permitir obtener resultados concretos. Se tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019. Así mismo como objetivos específicos se tiene que determinar la relación que existe entre las dimensiones de la planeación, organización, dirección y control con la satisfacción laboral.

Como hipótesis general se plantea, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019. Del mismo modo dentro de las hipótesis específicas se tiene como la planeación, organización, dirección y control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación el método empleado fue el hipotético deductivo, al respecto Bisquerra (1998), citado por Valderrama (2013) indicó que a partir de la observación se puede determinar un problema el cual llevará a la formulación de una hipótesis que se validará empíricamente (p.62).

Según su enfoque es una investigación cuantitativa, al respecto Hernández (2014), manifestó que se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, empleando el método deductivo y el análisis estadístico (p.4).

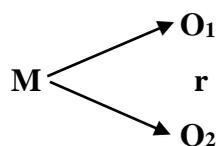
Del mismo modo el trabajo se ubica en la investigación de tipo básica, al respecto Carrasco (2013), definió la investigación básica como el que no cuenta con fines inmediatos, busca extender los conocimientos científicos que se conocen, y así incrementar el análisis de estos, con el fin de mejorar sustancialmente sus conceptos (p.43). Quiere decir que la investigación va aportar conocimientos científicos mediante la obtención de datos del contexto real, enriqueciendo el conocimiento mediante una base teórica con principios, hechos y leyes.

De acuerdo con el nivel, la presente investigación fue correlacional, así como Hernández (2010), lo mencionó como el estudio que tiene como fin encontrar la verdadera relación o grado de asociación existentes entre los diversos conceptos, clases o variables en un entorno particular (p.81). En ese sentido en el presente estudio se determina conocer la relación que existe entre las variables: Gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.

La investigación se ubica en el diseño no experimental, ya que no se altera ninguna variable para el estudio, así mismo se trabaja con hechos reales. Al respecto Hernández (2010), indicó que se define como no experimental a razón de que no experimenta cambio alguno, no se realizó ninguna modificación de variables y conservo los hechos sin alteración de su naturaleza (p.149).

Así mismo es de corte transversal, toda vez que Hernández (2010), lo definió como: “Es comenzar a conocer una variable o conjunto de variables, una comunidad, contexto, evento o situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico” (p.151). Con ello podemos analizar la información que se obtiene en un mismo tiempo y lugar.

Esquema de diseño de investigación:



Dónde:

M: Muestra

O₁: Observación de la variable 1: Gestión Administrativa

O₂: Observación de la variable 2: Satisfacción Laboral

r: Coeficiente de correlación

2.2. Variables y Operacionalización

El trabajo de investigación cuenta con las siguientes variables:

Variable 1: Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2010), indico que la gestión administrativa es la sucesión de pasos dirigidos a planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos con la finalidad de conseguir los objetivos institucionales.

En cuatro dimensiones se operacionaliza la variable gestión administrativa las cuales son: planeación, organización, dirección y control. (Ver anexo 2)

Variable 2: Satisfacción laboral

Robbins (2013) señalo que la satisfacción laboral es una influencia positiva para el trabajador acerca de su desempeño cotidiano lo que esto le va permitir trabajar de la mejor manera viéndose esto reflejado en su producción.

En cuatro dimensiones se operacionaliza la variable satisfacción laboral las cuales son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables y colegas que brindan apoyo. (Ver anexo 3)

2.3. Población, muestra y muestreo

La población según la referencia de Carrasco (2009), lo definió como el fenómeno en su conjunto a investigar donde los sujetos que son parte de la población tienen características similares las cuales dan origen a la obtención de datos importantes para la investigación (p.236). A partir de esto se entiende que la población o universo es el conjunto de individuos u objetos de una misma clase que poseen algunas características comunes observables en un momento determinado del cual se desea investigar o conocer algo.

Así mismo planteó la muestra como una fracción importante que representa a la población, su característica principal es la de ser objetiva e idéntica a ella. Quiere decir, es el subconjunto y parte representativa del universo a quien se le aplicará la investigación y la observación para el estudio.

En nuestro campo la población de estudio está constituida por el personal profesional de la salud que labora en los servicios de áreas críticas del Hospital Militar Central en un total de 114 profesionales, siendo el tamaño de la muestra establecido en 89 trabajadores entre médicos, licenciados de enfermería, tecnólogos médicos de radiología y laboratorio, químico farmacéutico y asistenta social que forman parte del equipo de salud para esta investigación. Siendo la muestra probabilística el cual se determina por la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) 114}{(0,05)^2 (114-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$
$$n = \frac{109,48}{1,2429} = 89$$

El muestreo es aleatorio estratificado, donde se dividió a la población en sub conjuntos o estratos como lo muestra (Valderrama, 2013. p.193). A continuación, se detalla:

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

Personal	Población	Fracción	Muestra
Médicos	22	0,19	17
Lic. Enfermería	60	0,53	47
Radiólogos	13	0,11	10
Laboratorio	16	0,14	13
Químico- Farmacéutico	1	0,01	1
Asistenta social	2	0,02	1
Total	114	1,00	89

Fuente: Jefatura de áreas críticas del Hospital Militar Central, 2019

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada para adquirir información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario mediante una serie de preguntas en el cual se podrá saber la opinión del trabajador, con escalas de valoración para cada variable con el fin de medir las dimensiones establecidas en la operacionalización de variables.

Ficha técnica del instrumento para medir la V1: Gestión administrativa

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre gestión administrativa
Autor	: Giannina Isabel Cruz Loayza
Adaptado por	: Jenny Peceros Silvera
Lugar de la aplicación	: Hospital Militar Central
Año	: 2019
Objetivo	: Determinar el nivel de gestión administrativa
Administrado a	: Personal del servicio de áreas críticas
Tipo de aplicación	: Individual
Duración	: 15 minutos

Descripción del instrumento: El cuestionario para la investigación evaluará la variable en sus dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control, constituido por 20 ítems. De escala tipo Likert con alternativas politómicas con los valores (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. (Ver anexo 4)

Ficha técnica del instrumento para medir la V2: Satisfacción laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor	: Giannina Isabel Cruz Loayza
Adaptado por	: Jenny Peceros Silvera
Lugar de la aplicación	: Hospital Militar Central
Año	: 2019
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción laboral
Administrado a	: Personal del servicio de áreas críticas
Tipo de aplicación	: Individual
Duración	: 15 minutos

Descripción del instrumento: El cuestionario consta de 20 ítems, y evaluará las variables en sus dimensiones de reto del trabajo, sistema de recompensas, condiciones favorables y colegas que brindan apoyo. De escala tipo Likert con alternativas politómicas con los valores (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre. (Ver anexo 5)

Validez del instrumento

Los instrumentos para esta investigación han sido validados por el criterio de juicio de expertos para verificar la validez y el contenido del mismo, consultando a metodólogos, temáticos y estadísticos los cuales informaron de la aplicabilidad de los cuestionarios. (Ver anexo 6).

Tabla 2

Validación de expertos: cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción laboral

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Dictamen
1	Melgar Begazo Arturo	Doctor	Aplicable
2	Valqui Oxolón José	Doctor	Aplicable
3	Chávez Leandro Abner	Doctor	Aplicable

Fuente: Informe de opinión de especialistas

Confiabilidad del instrumento

Carrasco (2009), puntualizó que la confiabilidad es una característica innata de un instrumento para la medición, que le va facilitar obtener los resultados que se espera, aplicando este en diversas oportunidades y momentos a la población inmersa en el estudio (p.339).

En referencia a la confiabilidad de los instrumentos empleados, se obtuvieron a través del del método de Alfa de Cronbach mediante el uso de un programa estadístico de SPSS. Donde se observa que l estadísticas de confiabilidad dan como resultados en la variable de gestión administrativa de $\alpha=0.894$ y en la variable de satisfacción laboral de $\alpha=0.836$, lo cual dispone que los instrumentos de recolección de datos tienen una excelente confiabilidad y certifica la ejecución del instrumento para el éxito de la investigación. (Ver anexo 7)

2.5 Procedimiento

Para determinar lo anteriormente descrito, se realizó una prueba piloto de inicio en un contexto determinado por la interesada obteniendo los datos suficientes para su procesamiento, siendo integrado posteriormente con la totalidad de la muestra en la ejecución de los instrumentos, permitiendo realizar los siguientes pasos del presente trabajo. Luego los datos de la muestra de 89 encuestados pasaron a una matriz de un software estadístico el cual permitió conseguir tablas y gráficos para ser punto de análisis e interpretación de los resultados sean positivos o negativos sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la institución militar.

2.5 Método de análisis de datos

Para esta investigación se calculó las tablas de distribución de frecuencias y figuras de barras para ambas variables de estudio de acuerdo con gráficos estadísticos. Así mismo para el análisis inferencial se hizo uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para comprobar la hipótesis planteada, mediante el uso de programas estadísticos como SPSS v.25, exponiendo los resultados en tablas.

2.6 Aspectos éticos

Para toda investigación en que se vean inmersos la participación de seres humanos se debe tener en cuenta los principios éticos como el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia, y la justicia, ya que la información brindada fue de manera anónima garantizando la confidencialidad del informante obtenido con el consentimiento voluntario sin ninguna presión. Así mismo se aportó conceptos personales de acuerdo con la orientación de la investigación. Respetando las citas referenciales y normas APA.

III. Resultados

Se muestra los resultados obtenidos de cada variable para contrastar las hipótesis planteadas, para ello se realizó la prueba de normalidad, analizando los datos en un software estadístico.

Prueba de normalidad

En función de los datos obtenidos a través del cuestionario realizado a 89 profesionales con respecto a la variable de la satisfacción laboral.

Tabla 3

Pruebas de normalidad para la satisfacción laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SLT (Agrupada)	,337	89	,000	,749	89	,000

Fuente: Base de datos

Podemos observar que existen 2 niveles de significancia, en vista que los datos procesados son mayores a 40, se usará el nivel de significancia de Kolmogorov-Smirnov, observando que es de 0,000 entonces nos da a entender que este indicador es No paramétrico (Sig.<0,05).

Distribución de frecuencias

Tabla 4

Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	22	24,7
	Poco eficiente	51	57,3
	Eficiente	16	18,0
	Total	89	100,0

Fuente: Base de datos de gestión administrativa

En la variable de la gestión administrativa en la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados, 51 profesionales de la muestra de estudio representado por el 57.3% percibe que la gestión administrativa en la entidad militar es poco eficiente, mientras que 22 profesionales de la muestra representado por el 24.7% define que es deficiente y solo 16

profesionales de la muestra representado por el 18.0% opina que es eficiente. Se puede interpretar que los encuestados perciben que a la institución militar le falta orientar correctamente los procesos y el uso de los métodos técnicos que le permita llevar una adecuada administración de los recursos y desarrollo de la actividad organizacional, la deficiencia de esta va a dar como resultado que los empleados no cumplan eficazmente los objetivos trazados por la entidad hospitalaria, y esta a su vez no brinde una atención de salud de calidad. (Ver anexo 11: figura 1)

Tabla 5
Gestión Administrativa – Dimensión Planeamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	42	47,2
	Poco eficiente	39	43,8
	Eficiente	8	9,0
	Total	89	100,0

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

En la dimensión del planeamiento de la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados, 42 profesionales de la muestra de estudio representado por el 47.2% percibe que la planificación en la entidad militar es deficiente, mientras que 39 profesionales de la muestra representado por el 43.8% define que es poco eficiente y solo 8 profesionales de la muestra representada por el 9.0% opina que es eficiente. Entonces analizando lo mencionado se puede interpretar que los encuestados que forman parte de este estudio perciben que en la institución militar no se están determinando adecuadamente los objetivos y actividades institucionales que se quiere alcanzar en el futuro y que sirvan de impulso para que el proceso administrativo se desarrolle eficientemente. (Ver anexo 11: figura 2)

Tabla 6
Gestión Administrativa – Dimensión Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	17	19,1
	Poco eficiente	45	50,6
	Eficiente	27	30,3
	Total	89	100,0

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

En la dimensión de la organización en la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados, 45 profesionales de la muestra de estudio representado por el 50.6% percibe que la organización en la entidad militar es poco eficiente, mientras que 27 profesionales de la muestra representada por el 30.3% define que es eficiente y solo 17 profesionales de la muestra representada por el 19.1% opina que es deficiente. Entonces analizando lo mencionado se puede interpretar que los encuestados que forman parte de este estudio perciben que la institución militar adolece de un buen soporte organizativo para viabilizar las metas definidas y las acciones ya planificadas a fin de tomarse decisiones asertivas. (Ver anexo 11: figura 3)

Tabla 7

Gestión Administrativa – Dimensión Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	27	30,3
	Poco eficiente	42	47,2
	Eficiente	20	22,5
	Total	89	100,0

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

En la dimensión de la dirección en la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados , 42 profesionales de la muestra de estudio representado por el 47.2% percibe que la dirección en la entidad militar es poco eficiente, mientras que 27 profesionales de la muestra representada por el 30.3% define que es deficiente y solo 20 profesionales de la muestra representada por el 22.5% opina que es eficiente. Entonces analizando todo lo mencionado se puede interpretar que los encuestados que forman parte del estudio perciben que en la institución militar se debería de fortalecer la competitividad de los funcionarios de manera que esto influya positivamente sobre el personal que ellos dirigen, de no ser así esto no permitiría el cumplimiento de las metas institucionales, ya que una dirección sin liderazgo traería como consecuencia un fracaso en la gestión y por ende limitando el desarrollo institucional el cual debería orientarse a una superación constante tanto en el aspecto humanístico como tecnológico.(Ver anexo 11: figura 4)

Tabla 8

Gestión Administrativa – Dimensión Control

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Deficiente	24	27,0
	Poco eficiente	48	53,9
	Eficiente	17	19,1
	Total	89	100,0

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa

En la dimensión del control en la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados, 48 profesionales de la muestra de estudio representado por el 53.9% percibe que el control en la entidad militar es poco eficiente, mientras que 24 profesionales de la muestra representada por el 27.0% define que es deficiente y solo 17 profesionales de la muestra representada por el 19.1% opina que es eficiente. Entonces se puede interpretar que los encuestados que forman parte de este estudio perciben que en la institución militar debería reforzarse el monitoreo de la actividad institucional analizando si se ha cumplido los planes y metas establecidas, así como también alternativas de corrección que ayuden en caso no se hayan logrado. (Ver anexo 11: figura 5)

Tabla 9

Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Insatisfecho	7	7,9
	Intermedio	53	59,6
	Satisfecho	29	32,6
	Total	89	100,0

Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral

En la variable de satisfacción laboral en la institución militar prestadora de los servicios de salud, se puede observar que de los 89 profesionales que representan el 100% de los encuestados, 53 profesionales de la muestra de estudio representado por el 59.6% percibe que la satisfacción laboral en la entidad militar es en un nivel intermedio, mientras que 29 profesionales de la muestra representado por el 32.6% define que se encuentra satisfecho y solo 7 profesionales de la muestra representado por el 7.9% opina que se

encuentra insatisfecho laboralmente. Entonces se puede interpretar que los encuestados que forman parte de este estudio perciben que su nivel su satisfacción necesita mayores estímulos que satisfagan sus necesidades y ayude a que su desempeño se vea optimizado en beneficio de ambas partes, refuerce su autoestima, y se sienta realizado social, económico y familiarmente mejorando su calidad de vida. (Ver anexo 11: figura 6)

Es oportuno precisar y recordar que para que la gestión administrativa sea exitosa el gerente deberá efectuar habilidades y destrezas administrativas que lo lleven a cumplir con el propósito de la gestión lo que implica que la satisfacción del empleado sea un factor preponderante y fundamental para conducir a la institución a un óptimo nivel de competitividad laboral.

Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis general

H₁: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.

H₀: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.

Para comprobar la hipótesis se utilizó el Rho de Spearman como procedimiento para definir el grado de correlación de las variables, así como las hipótesis.

Tabla 10

Correlación y significancia entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Correlación de hipótesis general				
			Gestión administrativa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Satisfacción Laboral	Coficiente de correlación	,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

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

Rho de Spearman = 0,687

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $p < 0,05$ entonces se rechaza H_0 , Si $p > 0,05$ entonces se acepta H_0 .

Prueba estadística: Rho de Spearman

Se determina que existe una correlación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la institución militar prestadora de los servicios de salud, debido a que ($Rho=0,687$ y $p\text{-valor}:0,000 < 0,05$), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) de acuerdo al valor obtenido según el cuadro de correlación. Quiere decir que cuanto mejor o eficiente sea la gestión administrativa en la institución mejor será el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Contrastación de hipótesis específicas

H₁: La planeación, organización, dirección y control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.

H₀: La planeación, organización, dirección y control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.

Tabla 11

Correlación y significancia de las dimensiones agrupadas y la satisfacción laboral

Correlaciones de hipótesis específicas

			GA Planeami ento	GA Organiza ción	GA Dirección	GA Control
Rho de Spearman	Satisfac ción Laboral	Coefficiente de correlación	,550**	,363**	,575**	,410**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	89	89	89	89

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

Se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre el planeamiento y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, debido a que ($Rho=0,550$ y $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$) por lo cual se rechaza la hipótesis nula específica (H_0) y se acepta la hipótesis alterna específica (H_1). En medida que el personal participe en la toma de decisiones, conozca los instrumentos de gestión, así como los planes operativos entonces esto ayudará a que el personal se sienta más identificado con su institución.

Se determina que existe una relación positiva baja y significativa entre la organización y la satisfacción laboral, debido a que ($Rho=0,363$ y $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$) por lo cual se rechaza la hipótesis nula específica (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). En medida que la entidad cuente con una estructura orgánica, exista comunicación entre áreas, se distribuya adecuadamente el recurso humano y cuente con personal calificado entonces esto conllevará a una mejor organización institucional por consiguiente llegando a mejorar sustancialmente la satisfacción del empleado.

Se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, debido a que ($Rho=0,575$ y $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$), entonces se rechaza la hipótesis nula específica (H_0) y se acepta la hipótesis alterna específica (H_1). En medida que se transmita un buen liderazgo, se valore las capacidades y habilidades del trabajador esto encaminará en la buena ejecución de los procesos administrativos en función a la visión y misión de la institución.

Se determina que existe una relación positiva moderada y significativa entre el control y la satisfacción laboral, debido a que ($Rho=0,410$ y $p\text{-valor}: 0,000 < 0,05$), entonces se rechaza la hipótesis nula específica (H_0) y se acepta la hipótesis alterna específica (H_1). En medida que la entidad controle el cumplimiento de metas y objetivos y el trabajador tenga una participación activa en el cumplimiento de políticas de la institución lo cual llevará a un mejor monitoreo y control de las actividades institucionales dirigiéndolo hacia el éxito de la gestión y se verá reflejado en la satisfacción de sus empleados.

IV. Discusión

El presente estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019, se llevó a cabo para determinar la relación que existe entre estas variables y el efecto que tiene sobre el desempeño de sus trabajadores, se aplicó sin mayores inconvenientes contando con la predisposición y colaboración del personal de la entidad, siendo esta muy positiva para la investigación. Se utilizó cuestionarios basados en la percepción de los profesionales referente a la calidad de gestión que ejercen sus autoridades y como esto influye en su trabajo profesional.

De manera general de acuerdo a la muestra de estudio de 89 profesionales, un gran porcentaje de los colaboradores percibe que la gestión administrativa en la institución militar es poco eficiente 57.3%, mientras que el 24.7% la define como un nivel deficiente y solo el 18,0% responden que es eficiente. Así mismo el 59.6% de los profesionales percibe que la satisfacción laboral es de nivel intermedio, mientras que el 32.6% manifiesta sentirse satisfecho y solo el 7,9% se encuentra insatisfecho laboralmente. Los resultados de la hipótesis general indica que existe una relación positiva ($Rho=0,687$) y moderada entre gestión administrativa y satisfacción laboral en la institución militar prestadora de los servicios de salud, además es significativa ya que ($p\text{-valor}=0,000<0,05$) al 95% de confianza, rechazando la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de la investigadora. Por ello es necesario comparar la observación de los investigadores como Cruz (2018), quien en su investigación en una entidad educativa pública referente a la gestión y la satisfacción de los empleados, obteniendo de la muestra de 71 empleados en su estudio evidenció un elevado porcentaje de 61% que percibe que la gestión administrativa es buena , mientras que en la satisfacción laboral se aprecia un 68% del personal percibe esta variable como bueno, además siendo el $Rho=0,238$ y teniendo como $p\text{-valor}=0,045<0,050$, concluyendo que existe una relación directa muy débil y significativa entre las variables mencionadas en el centro de salud. Así mismo Palomares (2016), quien en su investigación en un centro educativo del Estado, adquirió de la muestra de 73 encuestados un elevado porcentaje de 52,1% percibiendo un nivel bueno de la gestión administrativa y respecto a la satisfacción laboral un 47,9% manifestaron estar medianamente satisfechos y de la misma forma en un porcentaje igual al anterior refirieron estar satisfechos laboralmente, además concluyó que existe relación positiva y alta dada que $Rho= 0,843$ teniendo como evidencia el nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$ entre las variables gestión administrativa y satisfacción

laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral. De igual forma con Rodríguez (2016), en su estudio realizada en el ministerio de la producción en cuanto a las funciones de los directores de dicha entidad estatal, de la muestra de 108 usuarios, se evidenció un porcentaje alto de 72,2% de trabajadores percibiendo que la gestión en dicha entidad es de un nivel moderado así como un 88,9% de los mencionados perciben el nivel de la satisfacción laboral como regular, además concluyó que existe relación positiva y moderada entre las variables determinadas en su estudio siendo $Rho=0,456$ frente a $p < 0,01$, aceptando la hipótesis alterna al verificar que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Por su parte Cabezas (2015), en Ecuador en su estudio aplicado a los trabajadores de la entidad estatal municipal de saneamiento ambiental referente a la gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral, concluyó que la gestión administrativa no está dando la respuesta a las exigencias de los trabajadores, disminuyendo la calidad del servicio de la compañía, lo que genera que la dirección adopte tendencias tradicionalista, al ejercer un liderazgo autoritario que causa el cumplimiento parcial de las metas trazadas, adicionalmente a esto la gerencia es un cargo removible lo cual no permite a dicho líder tener los perfiles ideales que se requiere para dirigir con éxito la empresa transgrediendo negativamente en la satisfacción de sus empleados. Por todo lo evidenciado la gestión administrativa guarda relación estrecha con la satisfacción laboral y esto contrastando lo señalado por Chiavenato (2010), donde la gestión administrativa sigue una secuencia de pasos encaminados a planificar, organizar, direccionar y controlar el uso de recursos con el propósito de conseguir las metas institucionales, teniendo en cuenta el recurso humano como principal instrumento de acción en el proceso administrativo. Así mismo en relación a la satisfacción laboral Robbins (2013), la definió como un estado positivo para el individuo en relación al trabajo que realiza y como esto va determinar su productividad optimizando el éxito en el desarrollo personal o profesional. Por lo tanto, es importante lo que indica Chiang y San Martín (2015), en Chile al aplicaron una investigación a funcionarios de una municipalidad, concluyendo haber encontrado relación en las variables de estudio siendo estas estadísticamente significativas en donde el desempeño de los funcionarios incrementa su productividad y capacidad de innovación en su labor cotidiana lo cual aumentará la satisfacción en los empleados favoreciendo a la comunidad en su conjunto.

De acuerdo a las hipótesis específicas se planteó la planeación, organización, dirección y control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud. En referencia a la dimensión planeación los resultados de la hipótesis indican que existe una relación positiva ($Rho=0,550$) y moderada entre el planeamiento y satisfacción laboral, además es significativa ya que ($p\text{-valor}=0,000<0,05$) al 95% de confianza, rechazando la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de la investigadora. Además en esta dimensión se evidenció un elevado porcentaje de 47,2% de los profesionales que perciben que la planificación en la entidad militar es deficiente, un 43,8% define que es poco eficiente a diferencia de un 9,0% percibe que es eficiente. Es decir que la institución adolece de un plan operativo que encamine un adecuado proceso administrativo. Comparando dichos resultados se encontró a Arregui (2018), quien en su estudio en un centro de atención del Ministerio de Salud referente a la gestión de la institución, concluyó que existe una relación positiva alta dado que ($Rho=0,758$) entre la planificación y la satisfacción laboral además es significativa ya que ($p\text{-valor} = 0,006 < 0,05$); evidenció por otra parte de los 61 empleados a su cargo un alto porcentaje de 62,3% que la planificación en el centro de atención de salud es medianamente eficiente, en tanto que el 27,9% la define como deficiente y el 9,8% considera que es eficiente; entonces a medida que sea eficaz esta planificación será mayor la satisfacción de los que desempeñan sus funciones en dicho centro de salud. Así mismo Mercado (2016), en su investigación en una compañía administradora de peaje en cuanto a la gestión y satisfacción de sus empleados administrativos, concluyó que existe una relación directa significativa y alta entre el planeamiento y la satisfacción del personal en la empresa municipal de peaje, dado que la prueba estadística dio ($Rho=0,885$) y ($p\text{-valor}=0,000<0,05$); evidenció también de los 210 empleados a su cargo un porcentaje de 46,2% manifiestan un nivel eficiente en el planeamiento, el 45,2% perciben un nivel regular y el 4,3 manifiestan un nivel de eficiencia; es decir que cuanto eficiente sea la percepción de la planeación la satisfacción de los empleados mejorará. De igual forma Marín y Placencia (2016), realizaron un estudio en una entidad de salud del ámbito privado, concluyeron que existe una correlación positiva ($Rho=0.336$) y de baja intensidad entre la motivación y la satisfacción laboral siendo significativa dado que ($p\text{-valor}=0,001<0,05$), permitiendo ratificar que a mayor nivel de motivación laboral, mayor nivel será satisfacción del personal de salud; en cuanto al nivel de motivación el 49,3% refieren sentirse medianamente motivados, de igual forma el 56,6% del personal manifiesta estar medianamente satisfecho. Todo esto responde

a lo puntualizado por Chiavenato (2010), quien se refirió a la planeación como la función donde se deberá determinar con anticipación los objetivos institucionales, los métodos estratégicos, y de qué forma esto se debe alcanzar para lograrlos.

En referencia a la dimensión de la organización los resultados de la hipótesis indican que existe una relación positiva baja entre la organización y la satisfacción laboral en la institución militar debido a que ($Rho=0,363$), y siendo significativa ya que (p -valor: $0,000 < 0,05$) al 95% de confianza, rechazando la hipótesis nula y confirmando la hipótesis de la investigadora. Además en esta dimensión se evidenció un elevado porcentaje de 50,6% de los profesionales que perciben que la organización en la entidad militar es poco eficiente, un 30,3% define que es eficiente y un 19,1% percibe que es deficiente. Es decir que la institución padece de un soporte organizativo que viabilice lo proyectado en la primera dimensión. Comparando dichos resultados se encontró a Matos (2017), en su estudio en la corte de justicia del cono norte sobre la gestión administrativa, concluyó que los resultados obtenidos afirman la hipótesis en cuanto a la relación positiva alta entre organización y la satisfacción laboral en el módulo de justicia del cono norte dado que ($Rho=0,834$), siendo significativa ya que (p -valor: $0,000 < 0,05$), también se evidenció en esta dimensión un elevado porcentaje de 76% percibieron una regular organización, un 13% de los empleados la definen como buena y el 11% perciben esta dimensión como mala, por lo tanto, si la organización fuera la apropiada la satisfacción de la mayor parte del personal que labora en el módulo de justicia sería la mejor. Por otra parte Sedano (2017), en la entidad fiscalizadora del estado en cuanto a la gestión de la institución y el desempeño de los trabajadores, concluyó la correlación positiva muy alta y significativa entre la organización y el desempeño laboral dado que ($Rho=0,933$), y siendo ($p=0,000 < 0,05$), quiere decir que cuanto más eficiente sea esta dimensión el desempeño de los individuos será efectivo, de igual forma la satisfacción será óptima. Así también Romaní (2017), en la investigación que realizó tomando en cuenta los empleados de una entidad municipal en relación al clima de la organización y la satisfacción del personal, donde concluyó la existencia de una relación positiva media y significativa dado que ($Rho=0,0739$ y $p=0,000 < 0,05$), es decir cuanto mejor sea el clima organizacional municipal mejor será la satisfacción de sus empleados en dicha entidad. Esta dimensión es trascendental para orientar la intención de la empresa como lo precisa Chiavenato (2010), en la organización se clasifican las actividades estructurando el plan para desarrollarlo según lo planificado. También la teoría de Garrido (2006) mencionó

que en la organización se da el soporte para viabilizar las funciones de la institución de acuerdo a los objetivos trazados y para ello se debe contar con una estructura donde se delimiten las tareas.

En referencia a la dimensión de dirección los resultados de la hipótesis indican que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la institución militar debido a que ($Rho=0,575$), siendo ($p\text{-valor}:0,000<0,05$) al 95% de confianza, confirmando la hipótesis de la investigadora. A demás en esta dimensión se evidenció un elevado porcentaje de 47,2% de los profesionales que perciben que la dirección en la entidad militar es poco eficiente, un 30,3% define que es deficiente y un 32,5% percibe que es eficiente. En medida que se transmita un buen liderazgo y mejore la competitividad de los funcionarios influirá de manera positiva sobre las expectativas del trabajador. Resultados que difiere con Pablos (2016), quien en España realizó una investigación en la población de enfermería de las instituciones de salud pública de Badajoz y Cáceres, mostró que los enfermeros se encuentran satisfechos con la dirección, seguido del puesto de trabajo y la interacción con sus colegas. Concluyendo que la dirección es un factor que tienen relación con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Comparando otros estudios se encontró a Chacón (2018), habiendo realizado su estudio en la oficina estadística e informática en la región Ucayali, concluyó en la existencia de una relación muy alta y significativa entre la gestión directiva con el desempeño de sus empleados debido a que ($Rho=0.875$) y ($p\text{-valor}:0.000<0.05$), de igual forma evidenció que el 100% de los empleados definieron la gestión directiva como medianamente eficiente, quiere decir a que a buen nivel de percepción de la gestión directiva se le atribuye un buen nivel de desempeño laboral. A demás Salvador y Sánchez (2017), de su investigación en centros educativos estatales de nivel secundaria, demostraron la presencia de una relación significativa moderada y significativa entre el liderazgo y el compromiso organizacional docente debido a ($Rho= 0,676$ y un ($p\text{- valor} = 0,001<0,05$), también evidenció que un porcentaje de 46,3% percibe que el liderazgo directivo es de nivel moderado, un 35,5% la define como fuerte y 18,2% la considera como débil. Quiere decir que las características del liderazgo efectivo en las unidades de gestión docente establecerían las dimensiones del compromiso docente. Tenemos también a Sagredo y Castello (2019) quienes concluyeron la relación positiva alta y significativa entre la gestión directiva y el clima institucional en el personal docente dado que ($Rho=0,763$) y ($p\text{- valor} = 0,001<0,05$), además evidenció un

porcentaje de 40% perciben estar de acuerdo con la gestión directiva, otro 32,5% refieren estar en desacuerdo mientras que 27,5% está muy de acuerdo con la forma en que se lleva a cabo la dirección; entonces las habilidades que forman parte del perfil del administrador es clave para optimizar su desempeño y desarrollo del docente a través de un liderazgo efectivo. Puesto que la dirección según Chiavenato (2010), es la función que va guiar el actuar de los individuos en relación al objetivo que se desea alcanzar, y para ello debe existir una comunicación asertiva que el líder debe tomar en cuenta para manejar adecuadamente al personal.

En referencia a la dimensión del control los resultados de la hipótesis indican que existe una relación positiva moderada y significativa entre el control y la satisfacción laboral en la institución militar debido a que ($Rho=0,410$), siendo ($p\text{-valor}:0,000<0,05$) al 95% de confianza, confirmando la hipótesis de la investigadora. A demás en esta dimensión se evidenció un elevado porcentaje de 53,9% de los profesionales que perciben que el control en la entidad militar es poco eficiente, un 27,0% define que es deficiente y un 19,1% percibe que es eficiente. En medida que la institución refuerce el monitoreo de las actividades verificando el cumplimiento de las metas de gestión se mejorará la percepción de satisfacción en los empleados. Referente a Chiavenato (2010), manifestó que el control certifica que todo lo que se ha propuesto en el proceso administrativo se cumpla hasta lograr las metas proyectadas. Por ello es importante la comparación de Chiarella (2018), en el estudio realizado en una entidad municipal concluyó que existe una relación directa alta y significativa entre el control y la satisfacción del trabajador, dado que ($Rho=0,737$) y siendo ($p\text{-valor}:0,000<0,05$), así mismo evidenció que la dimensión del control es percibido como bueno al 43% , lo definen como malo al 37% y como muy bueno un 13%; es decir si progresa el control administrativo también aumentará la satisfacción del trabajo. Es importante el hallazgo de Gil (2016), desarrolló un estudio en la oficina de referencias del seguro social de salud donde concluyó a razón de que existe una correlación alta positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción, además evidenció un elevado porcentaje del 60% quienes perciben que la gestión es regular, un 16% refiere que es pésima, mientras que entre bueno y excelente se registra un 18%. Si el control es imprescindible Tecsihua (2017), ejecutó su estudio en la dirección de sanidad de una entidad militar naval en donde concluyó que entre estas variables de habilidades gerenciales y satisfacción laboral existe una relación directa y significativa dado que ($Rho=0,442$) y siendo ($p\text{-valor}:0,005<0,05$), además evidenció que el

76,9% percibe estar de acuerdo con las habilidades gerenciales, un 12,8% refieren estar totalmente de acuerdo, mientras que 10,2% se muestran indiferentes ante las habilidades de la autoridad, teniendo aprobación por parte del personal de la entidad que a la vez siente que forma parte del trabajo sintiéndose satisfechos laboralmente. A ello se adiciona Bello y Montoya (2016), en el estudio realizado a trabajadores de una universidad pública de la ciudad de Chile llegaron a la conclusión que en un clima organizacional alto se asocia un nivel superior de satisfacción laboral en el personal docente y administrativo de la entidad educativa, ya que los individuos ofrecen servicios profesionales y técnicos para que las empresas alcancen las metas y objetivos trazados a cabalidad representando el recurso más importante siendo trabajadores comprometidos con su organización.

V. Conclusiones

Primera:

De acuerdo a los resultados con un 95% de confianza se concluye la existencia de una relación positiva moderada y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019, dado que $Rho=0,687$ y $p\text{-valor}:0,000<0,050$. Quiere decir que cuanto mejor o eficiente sea la gestión administrativa en la institución mejor será el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Segunda:

Se confirmó que existe una relación positiva moderada y significativa entre el planeamiento y la satisfacción laboral en la institución militar, dado que $Rho= 0,550$ y $p\text{-valor}: 0,000<0,050$. Quiere decir que en medida que la planeación se ejecute eficazmente será mayor el bienestar laboral en los profesionales de la salud de la institución.

Tercera:

Se determina que existe una relación positiva baja y significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la institución militar, dado que $Rho=0,363$ y $p\text{-valor}:0,000<0,050$. Quiere decir que en medida que la capacidad organizativa no sea la adecuada y se tome decisiones poco acertadas a la realidad institucional entonces el desempeño y satisfacción del profesional se verá disminuido.

Cuarta:

Se confirmó que existe una relación positiva moderada y significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la institución militar, dado que $Rho=0,575$ y $p\text{-valor}:0,000<0,050$. Quiere decir que en medida que la dirección sea poco o muy eficiente entonces será proporcional esta al bienestar laboral del trabajador en la institución.

Quinta:

De acuerdo a las evidencias se confirmó la relación positiva moderada y significativa entre el control y la satisfacción laboral en la institución militar, dado que $Rho=0,410$ y $p\text{-valor}:0,000<0,050$. En medida que el control y monitoreo sea eficiente dará como resultado mayor satisfacción laboral del profesional.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se sugiere capacitar a los que ejercen funciones gerenciales a fin de reforzar los procesos administrativos para mejorar la eficiencia de la institución en beneficio de su personal y del usuario externo que solicita los servicios.

Segunda:

Implementar la capacitación constante en gerencia administrativa que sea inclusiva a todos los trabajadores profesionales de la institución para de esta manera contribuir al enriquecimiento de sus conocimientos en bases fundamentales de administración y gerencia.

Tercera:

Mejorar las condiciones laborales del personal de salud relacionado directamente a infraestructura, implementación adecuada de materiales y bioseguridad, así como el aspecto de estímulo laboral y reconocimiento de su esfuerzo en su desempeño diario.

Cuarta:

Implementar una supervisión secuencial de las actividades y funciones de la gestión administrativa y así garantizar el cumplimiento de las metas institucionales conllevando a una atención óptima y de calidad hacia el usuario externo.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, O. (2013). Elementos de administración general. Lima: UDREGRAF.
- Álvarez, A. (2008). *Gestión de las organizaciones públicas*. Recuperada de http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/3ges__org_publicas.pdf.
- Arias, R. (2006). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. México: MCGRAW.HILL.
- Arregui, R. (2019) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el centro de salud Pedro Abraham López Guillen, Huarochirí, Lima, 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30722.
- Azzollini, S. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-hacia un modelo integrador*. Recuperada desde: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>.
- Bello, N. y Montoya, P. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Ciencia & trabajo, 19(58), 7-13. Recuperado <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
- Bisquerra, R. (1998). *Métodos de investigación educativa*. España: CEAC
- Cabezas, H. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de Babahoyo–EMSABA E.P.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (1ª. ed.) San Marcos.
- Carro, F. y Calo, A. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada*. Argentina: FAHCE.
- Chacón, P. (2018) *Gestión Directiva y Desempeño Laboral en el Personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática en la Región Ucayali – 2018*. (Tesis de maestría) Recuperado <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26228>.

- Chiarella, F. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción del trabajo en el personal de la Municipalidad Distrital de Torata 2018*. Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26958>.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (1^a. ed.). México: McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5^a ed.). Santa Fe de Bogotá: McGraw Hill.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil*. México: BITSTREAM.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. Recuperado https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718.
- Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- Díez, E., García, J., Martín, F., y Periañez, R., (2001) *Administración y Dirección*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Duro, M. (2006). *Introducción al liderazgo organizacional: teoría y metodología*. Madrid: DYKINSON
- Gómez, G. (1994). *Planeación y organización de empresas*. (8^a. ed.) México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill/ Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (3era.ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores.

- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley: New York, United States. Wiley Ed.
- Jackson, H. (2009). *Administración Un Enfoque Basado en Competencias* (11ª.ed). México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Jabif, L. (2004). *Gestión administrativa*. Recuperada desde: http://www.mineduc.gob.gt/digecade/documents/4_gestionadministrativa.pdf.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.
- Garrido, S. (2006). *Dirección estratégica*. (2ª ed.). Madrid: Mc Graw Hill. Recuperada de <https://www.marcialpons.es/libros/direccion-estrategica/9788448146498/>.
- Gil, C. (2016) *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjuí, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1255>.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2008) *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. 14a. Edición. México: McGraw-Hill Interamericana editores.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. (7ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Landa, J. et al. (2006). *Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería*. Ansiedad y estrés, vol.12.
- Leka S, Griffiths A, Cox T. La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: OMS; 2004. (Protección de la salud de los trabajadores; 3) recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- Lemos, M. (2017). Collaborative agency in educational management: a joint object for school and community transformation. *Revista de Administração de Empresas*, 57(6),555-566. doi: <https://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020170604>.

- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En: Dunnette, M. (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand Mc. Nally.
- López, M., Arias, L. & Rave, S. (2006). Las organizaciones y la evolución administrativa. *Scientia et Technica*. Recuperada de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911639026>
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos.
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2008) *Administración hospitalaria*. (3ª. ed.). Bogotá: Editorial Médica Internacional.
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (2003). *Auditoría en Salud. Para una gestión eficiente*. Ed. Médica Panamericana.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horizonte Médico (Lima) 17(4)*, 42-52. Recuperado de <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
- March, J. et al. (2009). Los directivos hospitalarios y la comunicación interna: una asignatura pendiente. *Revista Administración Sanitaria*, 7(1), 165-82.
- Maslow, Abraham. (1991). *Motivación y personalidad*. (3ª. ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Massó, A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107-113.
- Matos, E. (2017) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el módulo básico de justicia de Lima norte, Los Olivos, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21454>.
- Mercado, J. (2016) *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

- Mirabal, A. y Zapata, G. (enero,2013). La estructura y la relación como determinantes en la decisión del trabajo grupal. *Revista Gestión y gerencia. Vol.7 No.1*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5289660>.
- Metcalfe, L., & Richards, S. (1989). *La modernización de la gestión pública*. Madrid. Instituto Nacional Administración Pública.
- Montes, F. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>.
- Montero, C. et al. (2015). *Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la región oriental de Venezuela. Saber, 27(4), 586-594*. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315&lng=es&tlng=es.
- Munch, L. (2009). *Fundamentos de la administración*. Recuperado de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/.../fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>.
- Munch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Recuperada de https://issuu.com/santiagoenciso/docs/administraci__n_escuelas__proceso_a.
- Ospina, H. (2010). Nuevos paradigmas en gestión humana. *Revista de ciencias estratégicas, Vol.18*.Medellin, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Padilla, H. (2018) *Gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren, Lima-2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27847>.

- Palma, S. (1999). *Escala Satisfacción Laboral*. Lima: SL-SPC.
- Palomares, V. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César vallejo, Perú.
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo: Habilidades directivas* (8ª. ed.) Madrid-España: ESIC editorial.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12ª. ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>.
- Robbins, S., y Coulter, M., (2005) *Administración*. (8ª.ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2017) *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del ministerio de la producción periodo 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Rodríguez, I. y Peiró, J. (2008). Work stress, leadership and organizational health. *Papeles del Psicólogo*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>.
- Romaní, L. (2017) *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de Carabayllo -Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Rubio, P. (2007). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: B-EUMED.
- Sagredo, E. y Castello, A. (2019) Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/36895>.
- Salvador, E. y Sánchez, J. (2018) Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional docente. *Revista de investigaciones Altoandinas*. Journal of High Andean Research, 2018. Recuperado de <http://huajsapata.unap.edu.pe/ria/index.php/ria/issue/archive>.

- Sedano, M. (2017) *La gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, año 2017.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17643>
- Tecsihua, J. (2017) *Habilidades Gerenciales y Satisfacción Laboral en la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú. Callao 2017.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15680>.
- Valderrama, S. (2019) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* (2^a.ed.). Perú: San Marcos.
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales.* España: Editorial UOC. Comunicación y Sociedad.
- Zaldúa, A. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019?	Objetivo general: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019	Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			-Planeamiento	Toma de decisiones, Manejo de los recursos disponibles Elaboración de planes operativos, Instrumentos de gestión.	1,2,3,4	5 siempre	Eficiente 74 - 100
			-Organización	Estructura orgánica, Comunicación, Recurso humano, Distribución del personal.	5,6,7,8	4 casi siempre	
			-Dirección	Liderazgo, Verificación del desempeño, Propósito administrativo: visión y misión, Comportamiento organizacional, Supervisión, Motivación, Comunicación.	9,10,11, 12,13,14, 15	3 a veces 2 casi nunca	Poco eficiente 47 - 73 Deficiente 20 – 46
-Control	Evaluación del desempeño, Cumplimiento de metas y objetivos, Medidas de control administrativo, Cumplimiento de políticas, Monitoreo de actividades.	16,17,18, 19,20	1 nunca				

			Variable 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona las dimensiones de la planeación, organización, dirección y control con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019?	Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la planeación, organización, dirección y control con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.	Hipótesis específicas: La planeación, organización, dirección y control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019.	-Reto del trabajo	Trabajo estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en sí mismo Identidad de la tarea	1,2,3,4,5	5 Siempre	Satisfecho 74 - 100 Intermedio 47 - 73 Insatisfecho 20 - 46
			-Sistema de recompensas	Recompensas equitativas Reconocimiento laboral Demandas de trabajo Incentivos Oportunidades de ascender Compensación	6,7,8,9,10,11	4 casi siempre	
			-Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo e insumos Horarios Autonomía Ambiente laboral	12,13,14,15	3 a veces 2 casi nunca	
			-Colegas que brindan apoyo	Supervisión Colegas cooperadoras Persona comparable Líderes tolerantes Responsabilidad laboral	16,17,18,19,20	1 nunca	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: transversal</p>	<p>Población: 114 empleados profesionales de la institución militar</p> <p>Tipo de muestra: Probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 89 empleados profesionales de la institución militar</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva: Para el procesamiento de los ítems del cuestionario de las encuestas para gestión administrativa y satisfacción laboral se utilizó las tablas de distribución de frecuencias tanto absoluta y porcentual.</p> <p>De igual modo los gráficos estadísticos, histogramas de frecuencias que ayudara a demostrar los resultados obtenidos en la investigación.</p> <p>Inferencial: Se realiza la Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis del estudio.</p>

Anexo 2: Operacionalización de variable Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Variable 1: Gestión administrativa	Según Chiavenato (2010) señaló que la gestión administrativa es: El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Interpreta los objetivos de la empresa y lo transforma en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de una empresa para conseguir los objetivos. (p. 19)	Desempeño de personas, el cual se evalúa mediante factores actitudinales y operativos los cuales aprecian el desenvolvimiento del individuo en el cargo. Operacionalmente la gestión administrativa se define a través de sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control con sus respectivos indicadores y serán medidos a través de un cuestionario de 20 ítems.	Planeamiento	Toma de decisiones Manejo de los recursos disponibles Elaboración de planes operativos Instrumentos de gestión	1,2,3,4	(5) Siempre	Eficiente 74 - 100
			Organización	Estructura orgánica Comunicación Recurso humano Distribución del personal	5,6,7,8	(4) Casi siempre	
			Dirección	Liderazgo Verificación del desempeño Propósito administrativo: visión y misión Comportamiento organizacional Supervisión Motivación. Comunicación	9,10, 11,12, 13,14, 15	(3) A veces (2) Casi nunca	Poco eficiente 47 - 73
			Control	Evaluación del desempeño Cumplimiento de metas y objetivos Medidas de control administrativo Cumplimiento de políticas Monitoreo de actividades	16,17, 18,19, 20	(1) Nunca	Deficiente 20 - 46

Anexo 3: Operacionalización de variable Satisfacción laboral

Variable	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Variable 2: Satisfacción laboral	Robbins (2013) indicó que “la satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca del puesto de trabajo propio que surge de la evaluación de las características de este” (p. 75).	Definimos la variable satisfacción laboral a partir de sus dimensiones: reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables y colegas que brindan apoyo a sus respectivos indicadores	Reto del trabajo	Trabajo estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en sí mismo Identidad de la tarea	1,2,3, 4,5	(5) Siempre	Satisfecho 74 - 100
			Sistema de recompensas	Recompensas equitativas Reconocimiento laboral Demandas de trabajo Incentivos Oportunidades de ascender Compensación	6,7,8,9 ,10,11	(4) Casi siempre	Intermedio 47 - 73
			Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo e insumos Horarios Autonomía Ambiente laboral	12,13, 14,15	(3) A veces (2) Casi nunca	Insatisfecho 20 - 46
			Colegas que brindan apoyo	Supervisión Colegas cooperadoras Persona comparable Líderes tolerantes Responsabilidad laboral	16,17, 18,19, 20	(1) Nunca	

Anexo 4: Instrumento para medir la gestión administrativa

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA						
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad.						
INSTRUCCIONES						
A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la Gestión Administrativa en la Entidad. Responda utilizando la siguiente escala.						
1.Nunca	2.Casi nunca	3.A veces	4.Casi siempre	5.Siempre		
Variable: GESTION ADMINISTRATIVA						
N°	Dimensión: Planeamiento	1	2	3	4	5
1	El personal participa en la toma de decisiones					
2	La entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles					
3	El personal participa en la elaboración de planes operativos					
4	El personal conoce los instrumentos de gestión					
Dimensión: Organización		1	2	3	4	5
5	La entidad cuenta con una estructura orgánica					
6	Existe comunicación entre áreas					
7	Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área					
8	Cuenta con personal calificado el área donde trabaja					
Dimensión: Dirección		1	2	3	4	5
9	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
10	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores					
11	Conoce usted la misión y visión de la institución					
12	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución					
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados					
14	Está satisfecho con su trabajo					
15	La comunicación es constante con su jefe					
Dimensión: Control		1	2	3	4	5
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
17	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos					
18	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos					
19	Los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas					
20	Existen procesos de monitoreo de actividades					

Anexo 5: Instrumento para medir la satisfacción laboral

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION LABORAL									
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad.									
INSTRUCCIONES									
A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la Satisfacción Laboral en la Entidad. Responda utilizando la siguiente escala.									
1.Nunca		2.Casi nunca		3.A veces		4.Casi siempre		5.Siempre	
Variable: SATISFACCION LABORAL									
N°	Dimensión: Reto del trabajo	1	2	3	4	5			
1	Te produce satisfacción tu trabajo								
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta								
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo								
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo								
5	Tu trabajo estimula tus ganas de superación								
Dimensión: Sistema de recompensas		1	2	3	4	5			
6	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás								
7	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral								
8	Las cargas de trabajo están bien repartidas								
9	Se valora los altos niveles de desempeño								
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo								
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica								
Dimensión: Condiciones favorables		1	2	3	4	5			
12	Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral								
13	Me disgusta mi horario								
14	Tienes independencia para organizar tu trabajo								
15	En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral								
Dimensión: Colegas que te brindan apoyo		1	2	3	4	5			
16	Te supervisan constantemente en tu institución								
17	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas								
18	Comparan al personal en esta institución								
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo								
20	Creer que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo								

Anexo 6: Certificado de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planeamiento								
1	El personal participa en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
2	La entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	✓		✓		✓		
3	El personal participa en la elaboración de planes operativos	✓		✓		✓		
4	El personal conoce los instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización								
5	La entidad cuenta con una estructura orgánica	✓		✓		✓		
6	Existe comunicación entre áreas	✓		✓		✓		
7	Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área	✓		✓		✓		
8	Cuenta con personal calificado el área donde trabaja	✓		✓		✓		
Dimensión: Dirección								
9	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓		
10	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores	✓		✓		✓		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
12	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	✓		✓		✓		
14	Está satisfecho con su trabajo	✓		✓		✓		
15	La comunicación es constante con su jefe	✓		✓		✓		

Dimensión: Control		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓	
17	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	✓		✓		✓	
18	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓	
19	Los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	✓		✓		✓	
20	Existen procesos de monitoreo de actividades	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): MELGAR BEGAZO ARTURO E.

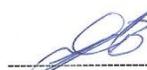
DNI: 29308486

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN, MBA

02 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

Nº	SATISFACCION LABORAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Reto del trabajo							
1	Te produce satisfacción tu trabajo	✓		✓		✓		
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta	✓		✓		✓		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo	✓		✓		✓		
5	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	✓		✓		✓		
	Dimensión: Sistema de Recompensas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás	✓		✓		✓		
7	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
8	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
9	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	✓		✓		✓		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica	✓		✓		✓		
	Dimensión: Condiciones Favorables	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
13	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
14	Tienes independencia para organizar tu trabajo	✓		✓		✓		
15	En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral	✓		✓		✓		
	Dimensión: Colegas Que Te Brindan Apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Te supervisan constantemente en tu institución	✓		✓		✓		
17	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas	✓		✓		✓		
18	Comparan al personal en esta institución	✓		✓		✓		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo	✓		✓		✓		
20	Creas que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): MELGAR Becazo Arango E.

DNI: 29308486

Especialidad del validador: Doctor en Educación, MBA

02 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planeamiento		Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal participa en la toma de decisiones	✓		✓		✓		
2	La entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	✓		✓		✓		
3	El personal participa en la elaboración de planes operativos	✓		✓		✓		
4	El personal conoce los instrumentos de gestión	✓		✓		✓		
Dimensión: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La entidad cuenta con una estructura orgánica	✓		✓		✓		
6	Existe comunicación entre áreas	✓		✓		✓		
7	Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área	✓		✓		✓		
8	Cuenta con personal calificado el área donde trabaja	✓		✓		✓		
Dimensión: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	✓		✓		✓		
10	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores	✓		✓		✓		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
12	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución	✓		✓		✓		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	✓		✓		✓		
14	Está satisfecho con su trabajo	✓		✓		✓		
15	La comunicación es constante con su jefe	✓		✓		✓		
Dimensión: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	✓		✓		✓		
17	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	✓		✓		✓		
18	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	✓		✓		✓		
20	Existen procesos de monitoreo de actividades	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Puede ser aplicado el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Valqui Oaxolín Jod*

DNI: *10743897*

Especialidad del validador: *Dr en Educación - Temáticas*

... de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	SATISFACCION LABORAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Reto del trabajo							
1	Te produce satisfacción tu trabajo	✓		✓		✓		
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta	✓		✓		✓		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo	✓		✓		✓		
5	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	✓		✓		✓		
	Dimensión: Sistema de Recompensas	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás	✓		✓		✓		
7	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
8	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
9	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	✓		✓		✓		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica	✓		✓		✓		
	Dimensión: Condiciones Favorables	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
13	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
14	Tienes independencia para organizar tu trabajo	✓		✓		✓		
15	En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral	✓		✓		✓		
	Dimensión: Colegas Que Te Brindan Apoyo	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Te supervisan constantemente en tu institución	✓		✓		✓		
17	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas	✓		✓		✓		
18	Comparan al personal en esta institución	✓		✓		✓		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo	✓		✓		✓		
20	Creas que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Puede ser aplicado el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Volqui Carlos José

DNI: 10749557

Especialidad del validador: Dr. en Educación - Temático

30 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Planeamiento								
1	El personal participa en la toma de decisiones	/		/		/		
2	La entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	/		/		/		
3	El personal participa en la elaboración de planes operativos	/		/		/		
4	El personal conoce los instrumentos de gestión	/		/		/		
Dimensión: Organización								
5	La entidad cuenta con una estructura orgánica	/		/		/		
6	Existe comunicación entre áreas	/		/		/		
7	Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área	/		/		/		
8	Cuenta con personal calificado el área donde trabaja	/		/		/		
Dimensión: Dirección								
9	Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	/		/		/		
10	La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores	/		/		/		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	/		/		/		
12	La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución	/		/		/		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	/		/		/		
14	Está satisfecho con su trabajo	/		/		/		
15	La comunicación es constante con su jefe	/		/		/		

Dimensión: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	/		/		/		
17	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	/		/		/		
18	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	/		/		/		
19	Los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	/		/		/		
20	Existen procesos de monitoreo de actividades	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Supiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chavez Renato Alonso

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Metodología y estadística

30 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

N°	SATISFACCION LABORAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Reto del trabajo							
1	Te produce satisfacción tu trabajo	✓		✓		✓		
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta	✓		✓		✓		
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo	✓		✓		✓		
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo	✓		✓		✓		
5	Tu trabajo estimula tus ganas de superación	✓		✓		✓		
	Dimensión: Sistema de Recompensas							
6	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás	✓		✓		✓		
7	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral	✓		✓		✓		
8	Las cargas de trabajo están bien repartidas	✓		✓		✓		
9	Se valora los altos niveles de desempeño	✓		✓		✓		
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	✓		✓		✓		
11	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica	✓		✓		✓		
	Dimensión: Condiciones Favorables							
12	Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	✓		✓		✓		
13	Me disgusta mi horario	✓		✓		✓		
14	Tienes independencia para organizar tu trabajo	✓		✓		✓		
15	En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral	✓		✓		✓		
	Dimensión: Colegas Que Te Brindan Apoyo							
16	Te supervisan constantemente en tu institución	✓		✓		✓		
17	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas	✓		✓		✓		
18	Comparan al personal en esta institución	✓		✓		✓		
19	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo	✓		✓		✓		
20	Crees que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Clara Landi Abuel

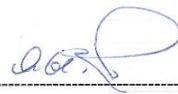
DNI: 22469268

Especialidad del validador: Metodología y Estadística

30 de Julio del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante

Anexo 7

Fiabilidad

Escala: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	89	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	20

Fuente: Elaboración procesado con SPSS v.25

Escala: SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Fuente: Elaboración procesado con SPSS v.25

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera (1998)

Equivalencias de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 8: Constancia de autorización para aplicación de instrumento



PERÚ

Ministerio
De Defensa

Ejército
del Perú

Comando de
Salud del
Ejército

Hospital
Militar
Central

“ AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD ”

Lima, 26 de Junio del 2019

OFICIO N° 856 AN-11/S/C/OS-00

Señor Lic Enf PECEROS SILVERA Jenny.HMC.-JESÚS MARÍA

Asunto : Autorización de Aplicación de Encuesta.

Ref. : Solicitud Autorización de Aplicación de Encuesta 20 Jun 2019.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle, en relación del documento de la referencia este Departamento de Asesoría de la Dirección Medica-HMC Autoriza a la Lic Enf PECEROS SILVERA Jenny, para la aplicación de una encuesta al personal que labora en la sede administrativa, para el trabajo de investigación titulado: GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION LABORAL EN UNA INSTITUCION MILITAR PRESTADORA DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LIMA 2019,

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Dios guarde a Ud.




O-119435600 - +
EDGAR MARIO CANO POLO
MEDICO EMERGENCIOLOGO
CRL SAN MED
CMP 25626 RNE 15335

Anexo 9
Estadísticas de elemento Gestión administrativa

	Media	Desv. Desviación	Decisión
GAP1. El personal participa en la toma de decisiones	2,49	1,099	Casi nunca
GAP2. La entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	2,40	,938	Casi nunca
GAP3. El personal participa en la elaboración de planes operativos	2,26	1,028	Casi nunca
GAP4. El personal conoce los instrumentos de gestión	2,63	1,122	A veces
GAO5. La entidad cuenta con una estructura orgánica	4,08	1,047	Casi siempre
GAO6. Existe comunicación entre áreas	3,17	,944	A veces
GAO7. Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área	2,62	,923	A veces
GAO8. Cuenta con personal calificado el área donde trabaja	4,09	,996	Casi siempre
GAD9. Considera que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo	2,71	1,014	A veces
GAD10. La dirección valora las capacidades de todos los trabajadores	2,34	,941	Casi nunca
GAD11. Conoce usted la misión y visión de la institución	3,62	1,163	Casi siempre
GAD12. La dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución	3,10	,966	A veces
GAD13. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	3,75	1,190	Casi siempre
GAD14. Está satisfecho con su trabajo	3,97	,923	Casi siempre
GAD15. La comunicación es constante con su jefe	3,46	1,108	A veces
GAC16. Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	3,17	1,069	A veces
GAC17. La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	2,91	,861	A veces
GAC18. La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	2,74	,873	A veces
GAC19. Los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	2,61	1,094	A veces
GAC20. Existen procesos de monitoreo de actividades	2,62	1,050	A veces

Anexo 10
Estadísticas de elemento Satisfacción laboral

	Media	Desv. Desviación	Decisión
SLRT1. Te produce satisfacción tu trabajo	4,18	,873	Casi siempre
SLRT2. Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta	3,61	1,134	Casi siempre
SLRT3. Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo	4,84	,396	Siempre
SLRT4. Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo	2,94	1,048	A veces
SLRT5. Tu trabajo estimula tus ganas de superación	3,87	1,057	Casi siempre
SLSR6. Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás	2,28	1,177	Casi nunca
SLSR7. Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral	2,09	1,125	Casi nunca
SLSR8. Las cargas de trabajo están bien repartidas	2,66	1,107	A veces
SLSR9. Se valora los altos niveles de desempeño	2,33	,974	Casi nunca
SLSR10. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	3,48	1,179	A veces
SLSR11. Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica	2,66	1,044	A veces
SLCF12. Cuentas con todos tus bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral	2,62	,935	A veces
SLCF13. Me disgusta mi horario	2,31	1,193	Casi nunca
SLCF14. Tienes independencia para organizar tu trabajo	3,51	1,001	Casi siempre
SLCF15. En tu institución cuenta con ambientes adecuados para un buen desempeño laboral	2,75	1,048	A veces
SLCBA16. Te supervisan constantemente en tu institución	3,40	1,030	A veces
SLCBA17. Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas	3,45	1,011	A veces
SLCBA18. Comparan al personal en esta institución	3,02	1,033	A veces
SLCBA19. Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo	2,55	1,011	A veces
SLCBA20. Crees que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto de su trabajo	3,26	,995	A veces

Anexo 11

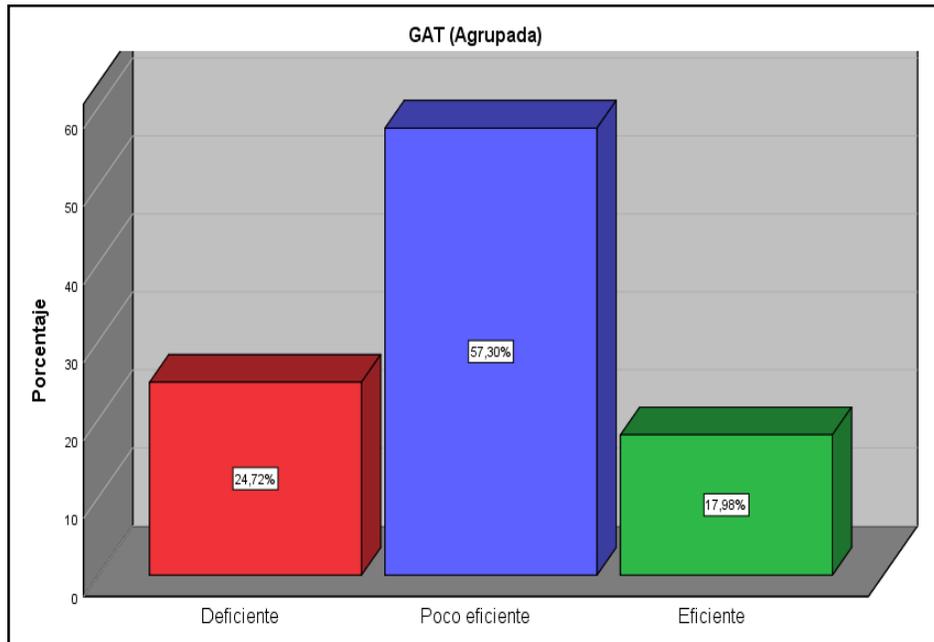


Figura 1. Gestión administrativa agrupada

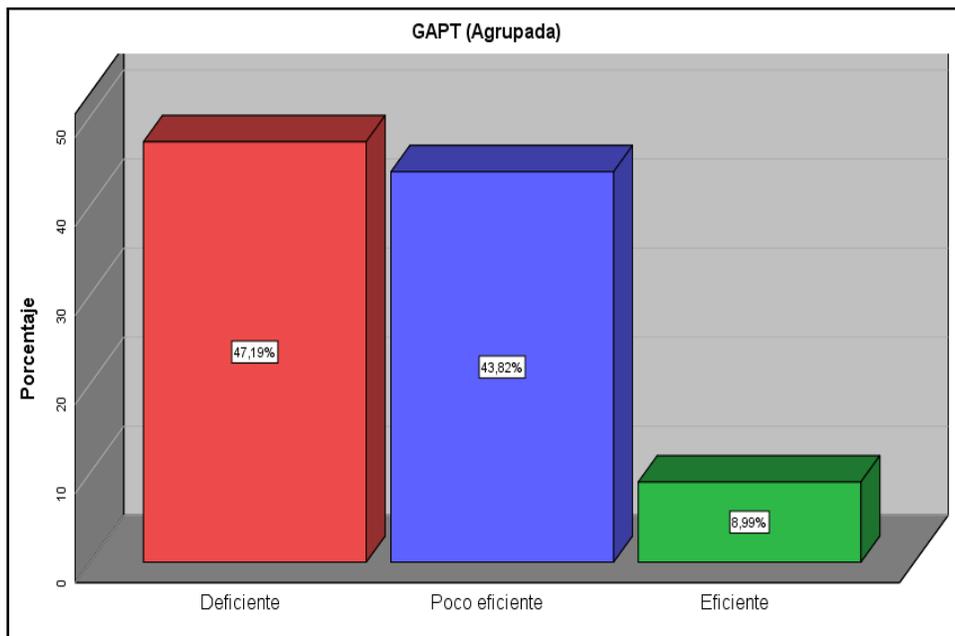


Figura 2. Dimensión Planeamiento

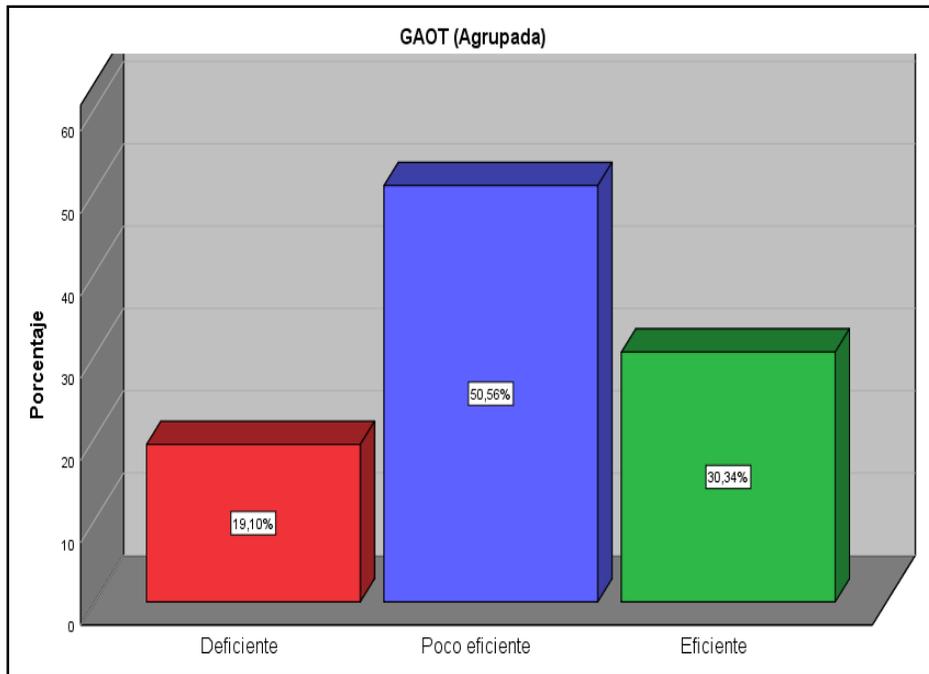


Figura 3. Dimensión Organización

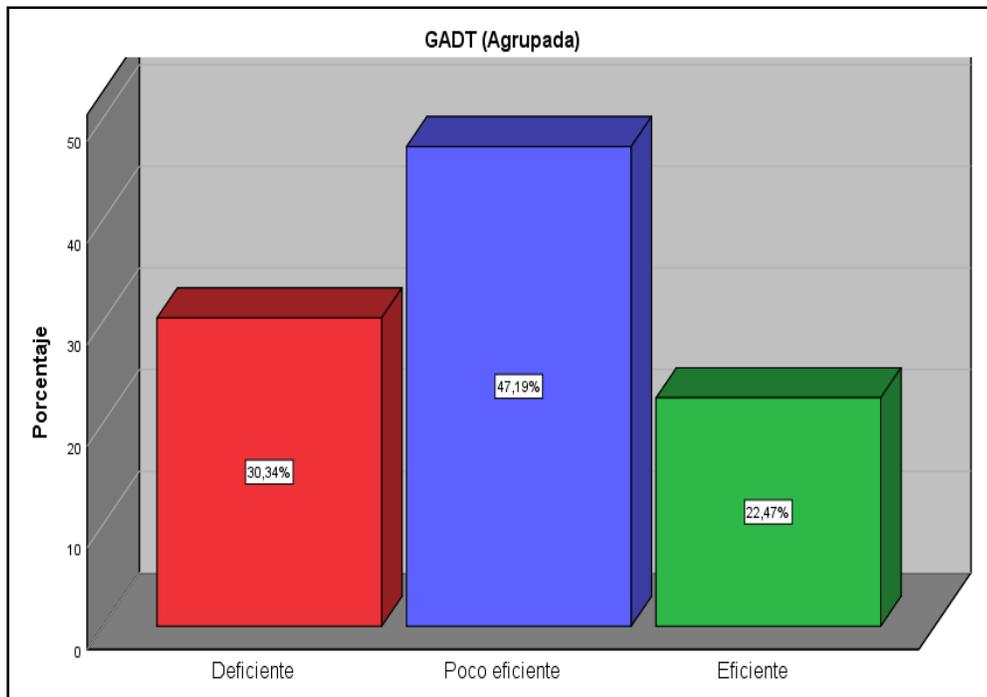


Figura 4. Dimensión Dirección

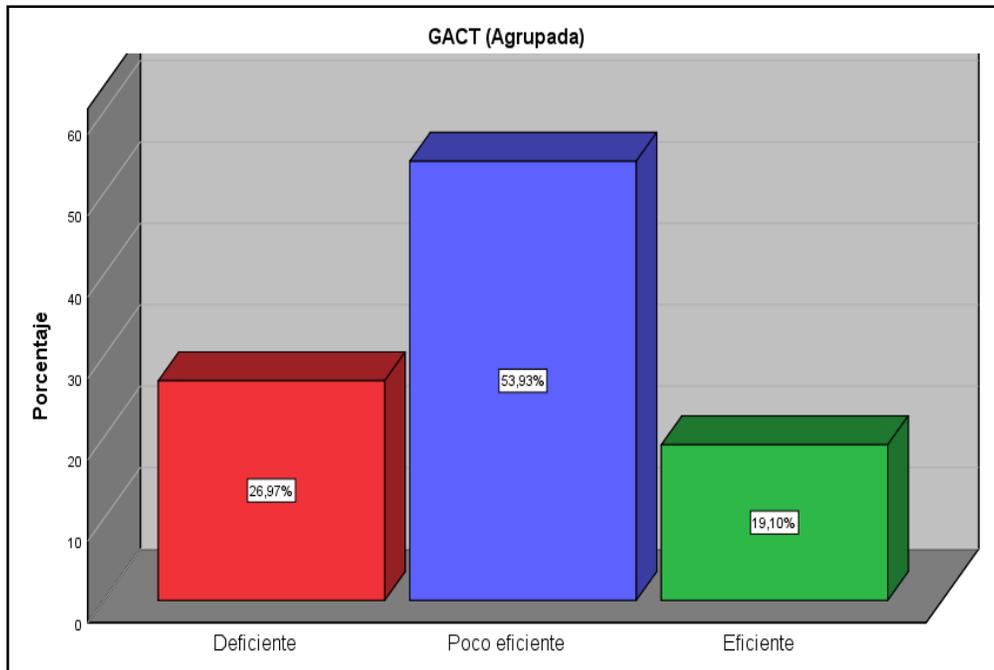


Figura 5. Dimensión Control

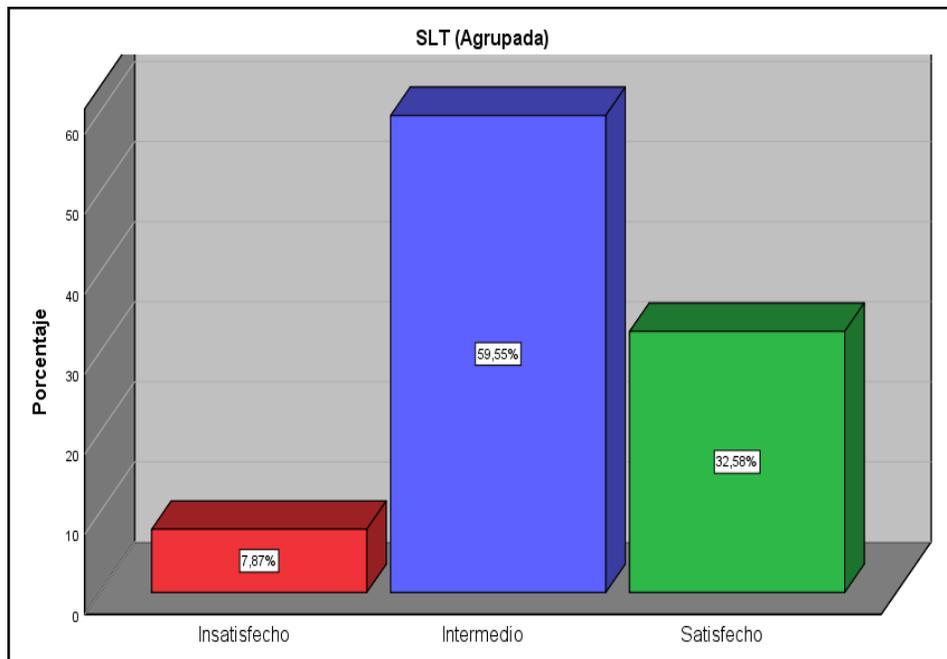


Figura 6. Satisfacción laboral

Anexo 12

Base de datos

VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	Planeamiento				Organización				Dirección							Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3
2	3	2	1	4	5	5	3	4	2	2	5	3	5	5	3	4	3	3	2	2
3	3	2	2	2	5	4	2	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
4	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1	3	2	4	1	3	1	2	2	2	2
5	2	3	1	3	5	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	3	1
6	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	2	4	3	4	2	2	3	3	1	2	2	2	4	5	5	2	3	3	3	2
8	1	3	1	3	4	3	2	4	2	1	4	3	5	3	2	4	3	2	3	3
9	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3
10	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2
11	1	3	2	3	3	2	3	5	3	1	5	3	3	5	3	4	3	3	1	2
12	4	2	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	1
13	2	2	2	4	5	2	2	4	2	2	3	2	5	4	3	2	2	2	3	2
14	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	4	2	5	5	3	3	3	3	4	4
15	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
16	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2
17	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4
18	3	3	3	3	5	4	2	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4
19	2	1	1	1	5	3	1	5	1	1	4	1	1	5	4	4	3	1	1	1
20	4	3	1	3	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
22	2	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2
23	2	1	1	1	1	2	3	5	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	1	1
24	1	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2
25	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
26	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
27	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
28	3	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	5	4	3	4	4	5	3	3
29	3	3	3	4	3	3	2	4	3	1	4	2	3	4	1	3	4	3	4	3
30	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
31	1	2	1	1	5	3	3	5	2	1	2	4	5	4	5	4	3	3	1	2
32	2	3	2	1	4	3	2	4	2	2	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2
33	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3
34	1	3	1	1	5	2	3	5	3	1	1	3	2	5	4	3	2	1	1	2
35	2	3	1	1	5	4	3	1	3	1	5	4	5	3	3	5	3	3	3	2
36	1	3	1	2	5	4	3	4	1	2	3	3	4	3	2	2	3	3	1	1
37	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2
38	2	1	3	3	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	1	2
39	3	1	1	2	5	2	2	5	2	1	5	3	5	5	4	3	3	4	3	1
40	2	1	3	3	5	4	2	4	1	1	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3
41	3	4	3	3	5	4	2	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2
42	1	1	1	2	5	4	1	5	2	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	1
43	2	1	2	2	5	3	3	5	2	1	3	3	5	5	2	2	3	2	2	2
44	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3

45	3	2	2	3	5	5	2	4	2	2	5	3	4	5	5	3	3	3	4	2
46	2	3	3	4	5	3	2	5	5	2	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4
47	3	1	3	2	4	3	2	4	4	2	1	1	1	4	5	1	1	1	1	
48	3	2	3	3	5	4	3	2	3	3	5	3	4	4	3	3	2	2	3	
49	2	2	1	1	3	1	1	5	1	2	5	5	5	5	3	4	4	2	1	
50	3	1	1	2	5	2	1	4	1	1	1	1	5	3	3	3	1	1	2	
51	2	2	2	2	5	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	
52	3	1	2	3	3	2	1	5	1	2	5	2	4	4	2	2	3	2	3	
53	4	3	1	1	4	2	3	4	2	2	4	3	5	3	4	4	2	2	2	
54	4	2	4	5	5	4	3	5	2	2	5	4	4	4	3	5	3	2	5	
55	4	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	3	5	
56	3	2	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	
57	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	
58	3	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	
59	1	1	1	1	4	3	1	3	1	1	1	4	1	4	4	5	3	3	1	
60	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	
61	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	
62	1	1	1	2	5	3	2	4	1	1	5	4	3	5	4	4	3	2	3	
63	1	2	1	1	4	3	2	3	2	2	3	3	5	3	3	3	3	2	1	
64	3	3	3	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	
65	2	2	2	3	5	4	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3	3	3	2	
66	1	2	1	3	5	5	2	4	3	2	4	3	5	5	3	2	3	3	2	
67	2	1	1	1	5	3	1	2	2	1	2	2	4	2	3	5	1	2	1	
68	2	2	3	2	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	
69	4	3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	
70	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	
71	1	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5	1	2	2	1	1	
72	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	
73	1	3	5	2	5	5	4	4	3	4	4	4	2	5	1	3	1	2	3	
74	3	2	1	2	5	3	3	4	3	2	4	3	5	3	4	2	3	2	2	
75	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
76	2	3	2	1	3	2	3	3	5	3	3	4	5	5	3	2	2	3	2	
77	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	
78	1	3	1	2	3	3	3	5	3	2	5	3	5	5	5	2	2	3	3	
79	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	
80	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	1	
81	1	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
82	3	2	3	5	5	1	2	5	1	5	2	3	4	5	1	2	3	3	3	
83	1	1	2	3	4	2	1	4	3	2	5	3	3	3	4	1	2	2	1	
84	2	3	3	5	5	3	3	4	2	1	3	3	5	5	5	5	3	3	2	
85	5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
86	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	
87	1	1	1	3	4	1	2	5	1	1	5	1	5	2	4	2	2	1	3	
88	4	2	2	3	3	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
89	3	3	2	2	5	2	4	5	3	2	4	4	5	4	5	3	3	3	3	

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Reto del trabajo					Sistema de recompensas						Condiciones favorables				Colegas que brindan apoyo				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	5	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3
2	5	4	5	2	4	1	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
3	3	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4
4	5	4	5	2	4	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	3	2
5	4	4	5	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	4	2	2	3	2	1	2
6	4	3	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
7	5	2	5	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	2
8	4	3	5	2	5	1	1	1	1	3	1	3	4	1	1	4	3	3	1	4
9	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
10	4	4	5	4	4	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	3	5	1	4	4
11	5	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	3	1	1	5
12	4	4	5	3	4	3	1	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	5	3	4
13	5	5	5	2	5	3	3	4	3	5	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4
14	5	2	5	3	5	4	2	3	3	3	3	5	2	4	2	3	5	2	4	2
15	5	4	5	2	4	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	2
16	5	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
17	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	4	5	5	3	5	1	1	3	3	5	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3
19	5	5	5	1	5	4	2	1	1	5	5	2	3	3	1	1	2	3	1	3
20	4	5	5	4	5	3	2	3	1	2	3	3	2	5	3	4	4	2	3	4
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
23	5	5	5	4	3	1	5	4	4	3	1	4	1	3	3	4	2	3	4	3
24	3	2	4	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3
25	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
26	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
28	4	3	5	3	3	5	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	3	4	4	3
29	1	4	5	3	2	1	2	3	2	3	1	3	5	3	1	4	3	3	2	3
30	4	4	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	4
31	5	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	3	3	2	3	3	1	3	4
32	5	4	5	1	4	3	1	1	2	5	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2
33	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4
34	5	3	5	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	2	4	3	1	3	4
35	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	2	1
36	4	2	5	1	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	3	4	3	2	2
37	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	2	1	4	2	2	2	2	2	3
38	3	2	5	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	4	2	2
39	5	3	5	1	4	1	2	4	3	2	3	2	1	4	3	3	4	1	3	3
40	3	3	5	3	3	1	3	4	2	3	1	2	3	2	2	4	2	3	1	3
41	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	2	5	3	4	5	4	5	4	5
42	4	4	5	3	4	2	2	2	2	4	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3
43	5	2	4	2	4	2	1	3	2	5	1	2	1	3	4	3	2	3	1	4
44	3	3	5	2	3	2	1	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3

45	5	5	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	1	4	4	4	5	4	3	4
46	3	5	5	3	4	2	1	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4
47	4	4	5	4	5	3	2	4	3	4	3	2	1	4	1	4	4	5	1	3
48	4	3	5	3	4	2	1	3	2	5	2	2	4	3	4	5	3	5	2	5
49	5	5	5	3	3	1	1	3	2	3	1	2	1	5	4	1	4	4	4	5
50	3	3	4	2	3	1	1	1	1	5	2	1	2	3	2	5	3	2	2	2
51	4	4	5	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
52	4	4	5	2	4	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	4	2	2	4
53	3	3	5	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3
54	5	3	5	4	3	1	1	1	2	3	3	4	1	5	4	5	3	4	3	5
55	5	4	5	4	4	1	1	1	2	3	3	4	1	4	4	5	5	4	3	5
56	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	2	5	4	5	5	4	4	4
58	5	5	5	4	4	1	3	3	3	2	1	4	4	4	4	3	3	2	4	3
59	3	1	5	3	5	1	1	1	1	3	4	1	3	1	2	4	3	3	1	2
60	4	4	5	4	5	1	3	3	3	5	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4
61	1	2	3	1	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3
62	4	4	5	3	5	1	1	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
63	3	3	5	1	3	3	1	4	2	4	3	1	5	4	3	3	3	3	1	3
64	4	4	5	4	4	2	3	4	3	4	3	3	1	4	3	2	4	4	2	3
65	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	4	3	4	5	3	3	4
66	4	3	5	3	5	2	1	1	3	4	2	3	1	5	2	5	3	1	3	4
67	4	4	5	4	4	1	1	3	1	4	3	2	3	3	1	4	3	4	2	2
68	4	2	5	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	5	4	5	4	1	2	3
69	5	4	5	3	5	2	4	2	3	5	2	3	1	4	3	3	5	5	3	3
70	3	2	4	3	3	2	2	2	2	4	1	2	4	1	3	2	4	4	2	2
71	4	5	5	2	4	3	1	2	1	5	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2
72	3	2	5	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	1	1
73	5	1	5	2	3	4	5	3	1	4	5	3	2	5	3	5	1	3	3	1
74	3	3	5	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2
75	5	5	5	5	5	4	1	4	4	2	3	5	1	5	4	5	5	4	5	4
76	4	3	4	3	5	4	1	1	1	5	4	3	1	2	5	4	3	2	2	2
77	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	5	4	3	5	3	4	5
78	5	5	5	1	5	1	1	5	1	3	1	3	1	5	2	3	5	3	1	3
79	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3
80	5	3	5	2	5	1	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3
81	4	2	5	4	2	3	2	1	2	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3
82	5	5	5	3	5	2	1	2	2	5	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
83	4	2	5	1	4	1	2	4	2	5	2	1	5	4	3	5	4	2	2	4
84	5	5	5	3	5	1	2	2	1	5	2	3	1	5	2	5	5	4	3	5
85	5	5	5	5	5	1	1	3	2	4	3	3	5	5	3	5	5	4	2	2
86	5	4	5	3	4	2	1	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	2	2	5
87	5	2	5	3	2	5	1	1	1	5	2	3	3	5	2	5	5	4	2	3
88	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	3	4	3	1	3	3	1	4	3	1	3	3	3	3	5	2	5

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, César Humberto Del Castillo Talledo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Gestión administrativa y satisfacción laboral en una Institución Militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019"** del (de la) estudiante **Jenny Peceros Silvera**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El(la) suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 17 de agosto del 2019



César H. Del Castillo Talledo

DNI:07035192



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar: profesiones de los servicios de salud, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Ciencias Públicas

AUTORA:

Dr. Jersey Paredón Salazar (ORCID: 0000-0003-1530-4538)

ASesor:

Dr. César Humberto del Cuzillo Talledo (ORCID: 0000 0003 0990 401X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Género y Movilización del Estado

Lima - Perú
2019

Resumen de coincidencias

19 %

2	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	5 %
3	prof1.com	Fuente de Internet	<1 %
4	www.slideshare.net	Fuente de Internet	<1 %
5	www.theifri.com	Fuente de Internet	<1 %
6	www.ur-universo.net	Fuente de Internet	<1 %
7	composenonfictaleco..	Fuente de Internet	<1 %
8	Enfitegido a Universid...	Trabajo del estudiante	<1 %
9	Enfitegido a Universid...	Trabajo del estudiante	<1 %
10	Enfitegido a Universid...	Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.lahora.com.ec	Fuente de Internet	<1 %
12	e-archivo.uc3m.es	Fuente de Internet	<1 %
13	theifri.com	Fuente de Internet	<1 %

Activado Ve a Configuración para activar Windows.

Text-only Report | High Resolution | Activado



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PECEROS SILVERA JENNY

D.N.I. : 10524395

Domicilio : JR. JORGE CHAVEZ #567 VILLA MARIA MAT.

Teléfono : Fijo : 6823020 Móvil : 941944058

E-mail : JENNYPESIL77@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado Doctorado
 Maestría Doctorado
Grado : MAESTRA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
PECEROS SILVERA JENNY

Título de la tesis:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN MILITAR PRESTADORA
DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LIMA 2019

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 14 DE SETIEMBRE 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JENNY PECEROS SILVERA

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA y SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA INSTITUCIÓN MILITAR PRESTADORA DE
LOS SERVICIOS DE SALUD, LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN