



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores
administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Natalia Milagros Ojeda Alva (ORCID: 0000-0001-5015-6693)

ASESOR:

Dr. Manuel Alberto Mori Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2019

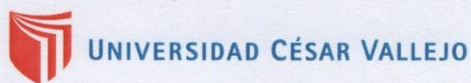
Dedicatoria

El presente proyecto se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la Escuela de Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, quienes han guiado con su paciencia, rectitud como docente y por su valioso aporte para la investigación y a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
N° 146-2019-UCV/DA-EP.ADM-FL-C

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con **RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 946-2019-UCV/DA-EP. ADM-FL-C**, de la **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN** acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar por unanimidad (X)

Aprobar por mayoría ()

Desaprobar ()

El **DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** presentado por la estudiante **OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS**, denominado: "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO, 2019**".

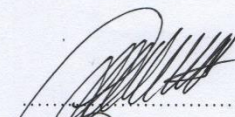
SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, la estudiante **OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS**, obtuvieron el siguiente calificativo:

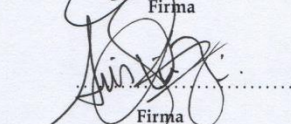
NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO

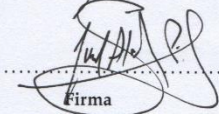
Presidente: Mg. **BRAULIO CASTILLO CANALES**

Secretario: Mg. **DIOS ZARATE LUIS ENRIQUE**

Vocal: Dr. **MORI PAREDES MANUEL ALBERTO**


.....
Firma


.....
Firma


.....
Firma

Callao, viernes, 20 de diciembre del 2019.

CC. Archivo
Escuela Académico Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

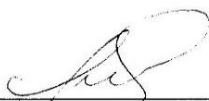
Declaratoria de autenticidad

Yo, Natalia Milagros Ojeda Alva, identificada con el DNI N° 42815987, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis titulada: “La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagio; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.



Natalia M. Ojeda Alva

DNI N°42815987

Callao, 10 de diciembre del 2019

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO.....	15
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2 Operacionalización de variables.....	16
2.3 Población, muestra y muestreo.....	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5 Procedimiento.....	19
2.6 Método de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Instrumento: Cuestionario para evaluar la Gestión administrativa	18
Tabla 2	Instrumento: Cuestionario para evaluar la Satisfacción laboral	18
Tabla 3	Validación de expertos	19
Tabla 4	Resultados del análisis de confiabilidad calidad de atención	19
Tabla 5	Gestión administrativa	21
Tabla 6	Dimensiones de la variable Gestión Administrativa	22
Tabla 7	Satisfacción laboral	23
Tabla 8	Dimensiones de la variable Satisfacción laboral	24
Tabla 9	Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral	25
Tabla 10	Relación entre la planificación y la satisfacción laboral	26
Tabla 11	Relación entre la organización y la satisfacción laboral	27
Tabla 12	Relación entre la dirección y la satisfacción laboral	28
Tabla 13	Relación entre el control y la satisfacción laboral	29

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Gestión administrativa	21
Figura 2	Dimensiones de la variable Gestión administrativa	22
Figura 3	Satisfacción laboral	23
Figura 4	Dimensiones de la variable Satisfacción laboral	24

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se plantea como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, transversal, con una muestra probabilística de 168 trabajadores administrativos de la referida institución hospitalaria, utilizando la técnica encuesta y como instrumentos dos cuestionarios para medir las variables de estudio, que fueron validados mediante juicio de expertos, y su fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 24, utilizándose para la prueba de hipótesis el Rho de Spearman.

Los resultados mostraron que el 60.7% de los trabajadores administrativos consideran que la gestión administrativa es deficiente, el 23.8% que es regular y el 15.5% que es bueno, el 42.9%, opinan que están insatisfechos laboralmente, el 41.1% que se encuentran muy insatisfechos y el 16.0% declaran estar satisfechos. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman dio una $r = 0,665$ mostrando así que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019, la cual es positiva moderada.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, Liderazgo en la Gestión.

ABSTRACT

In this research work, the objective is to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of administrative workers at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao 2019.

The study had a quantitative, correlational level, non-experimental, cross-sectional approach, with a probabilistic sample of 168 administrative workers of the said hospital institution, using the survey technique and as instruments two questionnaires to measure the study variables, which were validated through expert judgment, and its reliability through Cronbach's Alpha. The data were processed in the SPSS 24 program, using Spearman's Rho for hypothesis testing.

The results showed that 60.7% of administrative workers consider administrative management to be poor, 23.8% to be regular and 15.5% to be good, 42.9%, think they are dissatisfied at work, 41.1% who are very poor dissatisfied and 16.0% declare to be satisfied. Spearman's Rho correlation coefficient gave an $r = 0.665$, showing that there is a moderate positive correlation, with a significance level $p = 0.000 < 0.05$. Concluding that administrative management is significantly related to the job satisfaction of administrative workers at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao 2019, which is moderately positive.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, Management Leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la realidad problemática, el estudio de la empresa Randstal (2019) en 34 países, revela que los países con mayor porcentaje de satisfacción laboral son Dinamarca (82%) y Noruega (80%), lo cual expresa que los trabajadores se encuentran conformes con el puesto de trabajo que ocupan, en contraste Alemania (65%) y Japón (44%) poseen los índices más bajos de satisfacción laboral.

En América Latina, de acuerdo a un estudio realizado por Love Monday, México obtuvo el índice más alto en satisfacción laboral, seguido por Brasil y Argentina (RRHHDigital, 2019, párr. 1). Los ciudadanos de América Latina y el Caribe (ALC) están cada vez más insatisfechos (Economic Commission for Latin America and the Caribbean, 2018, p. 17).

Perú no es la excepción, evidenciándose que el 76% de peruanos no se encuentra satisfecho en su trabajo, expresando en que la labor que realiza no es significativa, además señalan que no existe un buen clima en el trabajo, ni un buen liderazgo, se encuentran inconformes con su remuneración y porque no se reconocen sus aportes, no se realizan ascensos y mucho menos participan en la toma de decisiones. Como se aprecia, existen múltiples aspectos que parecieran incidir en la satisfacción laboral, y que están vinculados a la gestión (InfoCapitalHumano, 2016).

Manene (2012) refiere que la satisfacción laboral conduce al éxito de la gestión hospitalaria, de ahí el interés por la identificación de la satisfacción, ya que el factor humano la hace más competitiva dándole cierta ventaja a la organización, motivo por el cual se propicia que los trabajadores participen aportando el caudal de conocimientos, experiencias de la mejor manera para alcanzar la excelencia empresarial o institucional (párr. 4).

En el contexto internacional se vislumbra que están relacionados la gestión exitosa y la satisfacción en el trabajo, como se muestra en España, donde los expertos en la Universidad Internacional de Valencia (2018) ponen en claro que la gestión hospitalaria reviste de una importancia especial ya que atiende un derecho fundamental de la población, que es la salud, por ello, es menester que se optimicen los recursos, y que se ponga acento en el manejo de los factores como el de la satisfacción de los trabajadores, el cual permita aumentar las posibilidades de crear una organización exitosa.

Asimismo, de acuerdo al Ministerio de Salud (2017) los recursos humanos en dicho sector está integrado aproximadamente por 255,460 profesionales de salud, que incluyen

médicos, enfermeros, obstetras, odontólogos, técnicos de enfermería, técnicos especializados, entre otros.

A nivel local, la investigación se realizará en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, que depende de la Dirección Regional de Salud I, el cual tiene dentro de sus objetivos estratégicos al 2020 gestionar y movilizar los recursos humanos y materiales, mejorando así la eficiencia y eficacia en el servicio salud, y de esta forma optimizar el servicio de salud que brinda a la comunidad.

Sin embargo, los problemas álgidos de la entidad hospitalaria de acuerdo al diagnóstico del Proyecto Estratégico Institucional (PEI), están relacionados con la implementación de una gestión de calidad, así como con el fortalecimiento del recurso humano, a pesar de ello, se observa que la gestión administrativa se deslegitima por los continuos cambios que se dan en las gerencias, debido a que contratan personal en puestos directivos sin experiencia o que no son especialistas en administración, lo que afecta a la organización, se siente una ausencia de la dirección en la dinámica diaria del quehacer hospitalario, las condiciones laborales son inadecuada y falta un efectivo control que coadyuvan al desarrollo profesional de los trabajadores.

Toda esta situación provoca el malestar de los trabajadores, lo que se acrecienta porque muchas veces sienten que no son tomados en cuenta, ya que sus propuestas de alternativas no son consideradas, dejándolas de lado u omitiéndolas, asumiendo que los funcionarios de jerarquía tienen la razón, no considerando la larga experiencia de años laborando dentro de esta realidad, lo cual de por sí les da una especial autoridad para proponer alternativas de solución a los problemas o dificultades del hospital, sumado a ello, se percibe que los trabajadores administrativos no se sienten conformes con sus remuneraciones. Tomando en cuenta que en el hospital, la afluencia de pacientes es superior a la capacidad instalada, se aprecia que la infraestructura de los ambientes es muy antigua, y resulta no solo pequeño, sino incómodo para trabajar, traduciéndose en un evidente malestar de los colaboradores, lo que repercute en posturas de disconformidad e insatisfacción.

Frente a lo expuesto, se plantea como objetivo de la presente investigación determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, desde la percepción de los trabajadores, protagonistas del día a día en el plano administrativo; con la finalidad de

coadyuvar al mejoramiento de las políticas dirigida a mejorar el entorno laboral y social y por ende contribuir a una mayor satisfacción de los colaboradores.

Entre los antecedentes de investigación, a nivel internacional tenemos: En Ecuador Pérez (2018) que se planteó como objetivo analizar la influencia de la satisfacción laboral con la gestión administrativa. Para ello se utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra de 119 trabajadores de ambos municipios. Los resultados del estudio, a través del Rho de Spearman mostraron $r=0.900$ y $p=0.037$. Concluyéndose que existe una correlación alta y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la referida entidad local.

Por su parte Lara (2016), en Ecuador, realizó un estudio, con el objetivo de analizar la influencia entre ambas variables. Para ello se utilizó la metodología descriptiva correlacional, contando con la participación de 62 empleados administrativos y 50 trabajadores operativos. Los resultados evidenciaron una relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, donde la primera es ineficiente ya que no existe una motivación para que los empleados realicen sus actividades en su puesto de trabajo de una manera eficiente. Concluyendo que la gestión administrativa es inadecuada, porque no planifica, organiza, dirige y controla las diferentes actividades, generando gran insatisfacción en los empleados para realizar sus funciones diarias. Existe un nivel bajo en cada una de las dimensiones de la gestión edilicia de las diversas actividades a desempeñar.

Por su parte, en Colombia, Cabezas (2015) se planteó el objetivo de analizar la gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral. El estudio fue cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental, transversal, contando con una muestra de 339 usuarios, 16 colaboradores y 2 directivos, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados marcan la tendencia de la gestión administrativa que no responde a las necesidades de los empleados, incide en el servicio administrativo de la empresa, tiene tendencia tradicionalista, aplica un estilo de liderazgo vertical, para asegurar una mayor productividad cumpliendo con las metas. Los resultados determinaron la falencia de los procesos administrativos, no motiva, no hay continuidad en la capacitación para mejorar la productividad. Concluyendo en cuanto a la gestión administrativa que no cumple con atender las expectativas de los colaboradores, lo que se evidencia en las deficiencias en los procesos administrativos.

En cuanto a los estudios nacionales tenemos el de Lujan (2018) tuvo el objetivo de analizar la relación de ambas variables. Estudio descriptivo, correlacional, teniendo la participación de 256 trabajadores. Los resultados mostraron que existe relación directa moderada ($r=0.716$, $p<0.05$). Concluyendo que ambas variables se relacionan.

Por su parte, Rodríguez (2017) tuvo como objetivo identificar la relación de la gestión con la satisfacción laboral. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y transversal ya que se recogió datos en un solo momento. La muestra fue de 108 trabajadores, se usó como instrumentos dos escalas de opinión. En cuanto a los resultados, el valor de $r=0.456$ y $p=0.01<0.05$. Concluyendo que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables así como entre las dimensiones planificación, organización, dirección y control y la satisfacción laboral.

Asimismo, en Lima Metropolitana, Mercado (2017) se tuvo el objetivo de identificar si ambas variables se encuentran relacionadas. Para ello aplicó un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, a una muestra de 210 trabajadores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los resultados indicaron con la aplicación del Rho de Spearman un valor de $r=0.832$ y $p=0.000<0.05$. Concluyendo que ambas variables se encuentran relacionadas de una manera directa y significativa.

En la teoría que fundamenta el estudio de la gestión administrativa tenemos en la conceptualización: En primer lugar, a Stoner, Freeman & Gilbert (2000) quienes sostienen que administrar implica configurar planificada y permanentemente a la organización, alineando a los colaboradores en pos de lograr los objetivos (p. 36). Es decir, al administrar se delinea la organización, configurándole rasgos, características, teniendo como aliado a los trabajadores.

Asimismo, Koontz, Weihrich & Cannice (2012) caracterizan a la administración como el proceso que se sustenta en el diseño organizacional y un clima adecuado que permita optimizar la labor de los trabajadores y el cumplimiento de las metas (p. 4).

Ambos autores sostienen que administrar es conducir un proceso, adecuando el contexto organizacional, contando como aliados a los colaboradores en torno al logro de los objetivos.

En esa perspectiva, Chiavenato (2010) señala que las funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar, configuran el accionar de la gestión administrativa. (p. 19). Es decir, este proceso continuo integra cuatro funciones administrativas.

Comparten esta apreciación Robbins y Coulter (2010) quienes también plantean que la gestión administrativa comprende dichas funciones (p. 8). Cuatro elementos que configuran un modelo de gestión que tiene como eje central las personas que laboran en la organización.

En el contexto de la salud, Healthcare Administration (2019) sostiene que la administración de la salud abarca todo, desde la formulación de políticas hasta los recursos humanos y la gestión de departamentos y más. Sin embargo, el objetivo de la administración sanitaria es siempre el mismo: garantizar la prestación coordinada de asistencia sanitaria y la gestión eficiente de las instalaciones médicas (p. 1).

Asimismo, Steijn (2004) sostiene que la administración pública dedica relativamente poca atención a los problemas vinculados con la gestión de los colaboradores, entre ellos la satisfacción laboral. A pesar que muchos estudios han demostrado que invertir en dicha gestión tiene efectos positivos tanto para el personal como para la institución (p. 11).

Entre las teorías que sustentan la primera variable, tenemos a la Teoría neoclásica de la administración, el cual retoma los principios clásicos de la administración, que plantea que la administración de las organizaciones se da a través de un proceso cíclico y continuo que comprende las funciones administrativas (planificación, organización, dirección y control) (Chiavenato, 2010, p. 72).

Otra teoría es la administrativa por resultados, sustentado por Ponce (2010) quien expresa que esta teoría tiene como orientación priorizar los resultados logrados en el marco irrestricto de la normatividad, pero flexibles en cuanto a los colaboradores, incorpora incentivos para los funcionarios públicos, pero, mecanismos sancionadores, para persuadir un mejor desempeño y una mayor productividad para la masa laboral (p. 6).

La gestión por resultados significa administrar e implementar la utilización de los datos para decidir en la gestión pública como las municipalidades, hospitales, Ugel, Comisarías, Demuna y otros, se aplica desde la aprobación del Presupuesto Participativo por Resultados, como herramienta fundamental para suministrar los bienes y servicios públicos (salud, seguridad, educación, cultura) que requiere la población más vulnerable.

La teoría de gestión por procesos, es un sistema de gestión centrado en procesos, para potenciar la simplificación administrativa en las instituciones públicas, es la organización, mediante procesos, estrategias y objetivos de la organización, y considera los requerimientos del ciudadano (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015, p. 3). Pero además, dicha gestión

administrativa también debe considerar a los trabajadores, como parte activo de la organización pública.

Referente a los componentes o dimensiones de la variable, Stoner, Freeman & Gilbert (2000) refieren que finalizando el siglo XIX la práctica de la gestión administrativa se expresa en las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control, lo cual permite una evaluación del proceso administrativo en su conjunto.

En ese sentido, de acuerdo a Chiavenato (2010) la gestión administrativa es un proceso que está integrado por la planeación, la organización, la dirección y el control, mediante la optimización de los recursos disponibles en la organización para el logro de sus metas (p. 29). En el presente estudio se recoge el planteamiento de dicho autor para definir las dimensiones de la variable, a continuación se definen cada una de ellas:

Dimensión Planeación, al respecto Chiavenato (2010) sustenta que planeación “es definir los objetivos y lo que se debe hacer para lograrlos” (p. 135). Toda organización tiene responsables de la planeación estratégica y operativa, la organización está en función de los cargos y los gestores hacen el uso de la potencialidad de su personal y el equipamiento que tiene para orientarlo al cumplimiento de los objetivos y metas lo cual solo se puede garantizar través del control.

Al respecto, Yildiz & Tuna (2015) sostiene que las organizaciones que desean ser exitosas y efectivas deben determinar la visión y la misión y cuidar la estructura organizacional y los recursos humanos, lo que está estrechamente unida a la satisfacción laboral (p. 674).

Dimensión Organización, al referirse a la organización Chiavenato (2010) indica que es ordenar, agrupar y ejecutar actividades priorizadas en el plan (p. 135). El autor, considera que, es la función de organizar las actividades y tareas otorgando las funciones de cada trabajador y usando los recursos necesarios considerados en el plan.

De acuerdo a Thompson (2017) las organizaciones de hoy en día que fabrican empresas, hospitales, escuelas, ejércitos, agencias comunitarias son de naturaleza extremadamente compleja, y se necesitan varias estrategias, que emplean una variedad de disciplinas, para obtener una comprensión adecuada de ellas.

Asimismo, Sims (2015) sostiene que la estructura organizativa interpretada en políticas puede influir en la higiene y la motivación y, por lo tanto, afectan la satisfacción laboral de los empleados (p. 4).

Dimensión Dirección, con perspicacia Chiavenato (2010) al referirse a la dirección específica que guía la actuación de los sujetos hacia el cumplimiento de las metas (p. 35). Toda dirección es clave y el liderazgo se legitima si sabe comunicar, movilizar su contingente eso es posible si la motivación es acertada ahí está la prueba de la dirección en la acción, en hacer cumplir los objetivos y metas. Por lo tanto, requiere de liderazgo con óptima comunicación, para motivar al personal.

Por su parte, Jayarathna & Weerakkody (2014) afirma que el éxito de una organización implica que los altos directivos, así como los gerentes intermedios aseguren que exista un flujo de información y el empleo de los recursos de manera óptima (p. 163).

Además, Mohammad & Masoud (2013) destaca el papel crucial que juega la forma de dirigir en la satisfacción laboral, señalando que los gerentes debe seleccionar mejor su estilo de dirigir de acuerdo con la organización y la madurez organizacional de los empleados (p. 121). La buena administración enfatiza en sus colaboradores la mentalidad de servir al ciudadano, incorporando el concepto de excelencia administrativa, tomando en cuenta que los funcionarios satisfechos, a la vez satisfacen mejor al público (Aristovnik, Kovac, Leben, & Tomazevic, 2018).

Dimensión Control, Chiavenato (2010) al referirse al seguimiento de la gestión administrativa específica que el control garantiza que lo planificado y organizado se encamine a alcanzar los objetivos planeados (p. 135). Sin el control todo tiende al caos es una ley ineludible, el debido control y el rendimiento de cuenta es la única garantía del éxito de una gestión.

Frederickson & Smith (2016) sostienen que el uso del control del comportamiento, mediada por la presencia del conocimiento de los gerentes sobre las relaciones causa-efecto y la cristalización de estándares de desempeño deseable son elementos fundamentales en cuanto a la gestión se refiere.

En relación a la satisfacción laboral, desde el enfoque de Palma (2005) ésta se expresa a través de la actitud del colaborador respecto a su trabajo (p. 14). La autora considera la

actitud con bases materiales que se forma en el día a día en su trabajo, esta conceptualización se considera para definir las dimensiones y la elaboración del instrumento de recojo de datos.

Por su parte Moreau (2019) plantea que hay casos en que los sentimientos de un empleado con respecto a una faceta pueden extenderse y afectar a otra faceta, lo que significa que si un empleado no está satisfecho con la cantidad de trabajo, es probable que no esté satisfecho con la compensación recibida. Además, cada aspecto de la satisfacción laboral está vinculado al entorno laboral respectivo y al componente cognitivo de la actitud del empleado (p. 5).

También Kalleberg (1977, citado por Borja, Crespi & Mascarilla (2018) p. 10) al referirse a la satisfacción laboral la definen como la dirección de los efectos de los colaboradores sobre los roles que asumen laboralmente. Es una actitud holística hacia el trabajo, la satisfacción laboral tiene origen complejo, donde las causas son multifactoriales y multidimensionales.

Complementando lo dicho, Mishra (2013) enfatiza en cuanto a la satisfacción en el entorno del trabajo que es una actitud general, resultante de muchas actitudes específicas en tres áreas, a saber (i) factores laborales específicos; (ii) características individuales; y (iii) relación grupal fuera del trabajo. Estos factores nunca se pueden aislar entre sí para su análisis. La satisfacción laboral puede ser positiva o negativa, resultado de que el trabajo se adapta a las necesidades y expectativas de los empleados (p. 45).

Asimismo, Bohlander, Snell & Sherman (2018) argumentaron que no se trata solo de ganar dinero suficiente para pagar las deudas de un trabajador, sino que la satisfacción laboral busca resolver sus necesidades elementales (p. 602). Es el soporte de una economía con rostro humano, lo que puede concebir una organización para sus colaboradores, asociados y gestores por cuanto de esa influencia se genera un alto compromiso organizacional que se revierte con el cumplimiento de altas metas.

Por su parte, Robbins & Judge (2016) sostienen que la satisfacción en el trabajo se puede entender como un sentimiento hacia su trabajo producto de una autoevaluación (p.74). De lo cual se infiere, que un trabajador con elevada satisfacción laboral mostrará mayor entrega en su desempeño, mientras que la insatisfacción expresa sentimientos negativos, tiende a criticar las condiciones desfavorables de trabajo y la injusta política salarial y de incentivos.

Asimismo, Robbins y Coulter (2010) afirman que es una actitud general que expresa el colaborador a través de la labor que realiza (p. 285). Coincidiendo y ampliando lo dicho por los autores, Chiavenato (2010) lo define como la actitud que resulta del cumplimiento de sus expectativas, logrado por el éxito en el buen desarrollo de su trabajo cuyas motivaciones son por factores internos (intrínsecos, emocionales, motivacionales), mientras la insatisfacción laboral es generada por las condiciones laborales, políticas salariales, por la oportunidad de desarrollarse profesionalmente como factores extrínsecos (p. 283).

La teoría que fundamentan el estudio en la variable satisfacción laboral, es la Teoría conductual de la administración, que se enfoca en la organización y sus miembros, desarrollando modelos de liderazgo, comunicación, toma de decisiones (Chiavenato, 2010, p. 75). Dentro de esta se encuentra la teoría bifactorial de Herzberg, quien fundamentó que, es esencial la actitud que determina si su trabajo va a ser exitoso o no, por lo tanto, el vínculo laboral de una persona tiene base material (Alvarado & Aguilar, 2013, p. 19). Existe relación entre la satisfacción y la motivación porque desarrolla la actitud optimista, en los nuevos escenarios de trabajo o contextos externos.

La teoría bifactorial, donde es trascendente la motivación de los jefes con liderazgo y de parte del trabajador el buen compromiso con la organización, y para disminuir la insatisfacción la política de la organización debe estar orientada a mejorar las condiciones laborales, la capacitación permanente en nuevas tecnologías y su política salarial justa. El compromiso surge porque los valores se aprenden durante el proceso de socialización de la infancia, cuando los individuos aceptan que una forma particular de vida es significativa (Valente & Berry, 2015, p.3).

Otra es la Teoría de las expectativas de Vroom, 1990, la cual sostiene que los trabajadores se sienten motivados al ir desarrollando gradualmente el esfuerzo y que le permite hacer una autoevaluación crítica de su desempeño, lo cual les permitirá lograr recompensas y reconocimientos por la organización, con un aumento salarial, o incentivos personales (Alvarado y Aguilar, 2013, p. 27). La política salarial justa, de beneficios sociales, de recompensas genera expectativas y constituye una fuerza motivacional que impulsa a un mejor desempeño en los trabajadores porque es la única vía para alcanzar o merecer la política de recompensas y de hecho satisfacción laboral.

Palma (2005) expresa que la satisfacción laboral es una actitud de los trabajadores frente a la labor que realiza, proponiendo cuatro dimensiones y sus indicadores para su medición, que son:

Dimensión significación de la tarea, son valoraciones de los atributos que el trabajador brinda a su trabajo.

Dimensión condiciones de trabajo, son las disposiciones de infraestructura, equipamiento, supervisión que facilitan la labor del trabajador.

Dimensión reconocimiento personal y/o social, por los resultados obtenidos por su trabajo realizado.

Dimensión beneficios económicos, es la remuneración por la labor del trabajador. (Palma, 2005, p. 14)

De acuerdo a Robbins & Coulter (2010) los responsables de la gestión administrativa deben direccionar su accionar a aquellos elementos que influyen en el logro de una mayor satisfacción laboral, como por ejemplo que el trabajo represente un reto para el que lo ejecuta, brindar recompensas justas de acuerdo a su logro y aporte, mejorando las condiciones laborales (p. 290). Sustentando ambos autores la hipótesis planteada en este estudio, es decir, la relación entre ambas variables.

Es importante resaltar lo señalado por Soonkee (2002) quien propone que una gestión participativa ayudará a elevar los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores. Las instituciones públicas también pueden recurrir a la planificación estratégica para mejorar el desempeño y la responsabilidad del gobierno.

Dentro de ese planteamiento, Polonca, Leven & Tomazevic (2018) fundamenta que la buena administración en las instituciones públicas enfatiza en sus colaboradores la mentalidad de servicio a la comunidad, en base a una excelencia administrativa que incorpore elementos gerenciales que busque satisfacer mejor el interés público y los derechos de sus colaboradores, es decir, la satisfacción laboral es un factor de la buena gestión administrativa (p. 2). Una buena política es aperturar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, ya que produce diferentes impactos positivos en la satisfacción laboral (García, Gonzales , & Gallo, 2019).

Problema general

¿Cómo está relacionada la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

Problemas específicos

¿Cómo está relacionada la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

¿Cómo está relacionada la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

¿Cómo está relacionada la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

¿Cómo está relacionado el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?

Respecto a la justificación teórica, el propósito de la investigación es cubrir el vacío teórico en la descripción de cómo están relacionadas las variables de estudio en el contexto del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, a la luz de la teoría de Chiavenato (2010) en gestión administrativa y de Palma (2005) en satisfacción laboral, el aporte se plasma en las conclusiones después de la contrastación de las hipótesis.

Su justificación en lo metodológico, el enfoque es cuantitativo por cuanto se recurrirá al análisis estadístico para probar que las dos variables están relacionados; se recogerá los datos de los informantes a través de dos cuestionarios adaptados a la realidad concreta del estudio, y para la estadística se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que permitirá contrastar las hipótesis, realizando inferencias de las frecuencias observadas y las frecuencias esperadas, se determinará si las variables están relacionadas o no, en base al baremo establecido.

La justificación práctica, radica en que los resultados del estudio permitirán que el director general y los jefes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión tengan una visión precisa de cómo se está desarrollando la gestión administrativa y cómo es la satisfacción de los trabajadores administrativos, y de esta manera implementar medidas correctivas que busquen mejorar las condiciones de trabajo, suministrando los insumos necesarios y oportunos, buscando contribuir al logro de mayores niveles de satisfacción laboral.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Establecer la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Establecer la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

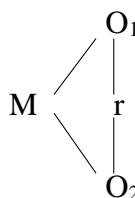
La investigación fue aplicada, es decir, se caracteriza por aplicar los conocimientos teóricos a determinado contexto, buscando mejorarla Sánchez & Reyes (2015, p. 37), es decir, tiene fines prácticos.

Asimismo, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se requirió el uso de la estadística para el análisis y procesamiento de datos, que implicó la prueba de hipótesis, para lo cual se recolectaron datos de medición numérica (Hernández & Mendoza, 2018, p.3).

El alcance del estudio fue correlacional, es decir, se buscó analizar la correlación de la variable gestión administrativa con la satisfacción laboral. Tal como señala Hernández, Fernández y Baptista (2014) la finalidad de esta investigación es conocer la relación entre las variables, conceptos, fenómenos, hechos en un tiempo único (p. 176).

En cuanto al diseño de investigación, éste fue no experimental, de corte transversal. No experimental porque no se manipularon las variables, sólo se observó en su contexto natural para analizarlas, además se recogió información a través de cuestionarios una sola vez (Hernández y Mendoza, 2018, p. 74).

Utilizando el formato siguiente:



Dónde:

M=Muestra de estudio

O1= Observación de la variable Gestión administrativa

O2= Observación de la variable Satisfacción laboral

r=Relación entre variables

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa es un proceso continuo que está integrado por la planeación, la organización, la dirección y el control, mediante la optimización de recursos disponibles en la organización para el logro de sus metas (Chiavenato, 2010, p. 29).

Definición operacional

En la gestión administrativa se midió las dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

En relación a la satisfacción laboral, desde el enfoque de Palma (2005) ésta se expresa a través de la actitud del colaborador respecto a su trabajo (p. 14).

Definición operacional

La satisfacción laboral se midió mediante las dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

2.3 Población, muestra y muestreo

La población o universo, comprende a todos los elementos que forman parte de un constructo (Tamayo, 2012, p. 180).

En el caso del estudio, la población estuvo integrada por 298 trabajadores del área administrativa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, del Callao.

Criterios de inclusión: Trabajadores administrativos contratados y nombrados.

Criterios de exclusión: Trabajadores de locación.

Muestra

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la muestra probabilística es un subconjunto de población que tienen la probabilidad de ser elegidos para participar en el estudio (p. 200). El cual se determina en base al problema planteado, las proposiciones hipotéticas, al diseño de la investigación y al alcance de sus aportes.

La muestra se obtiene de acuerdo a las posibilidades de costo en la aplicación de los cuestionarios, las probabilidades de error permitido son al 5 % (0,05).

N = Población (298 personas)

n = Muestra (168 personas)

Z = Margen de confiabilidad del 95%=1.96

E=Margen de error 5%=0.05

p=Probabilidad de éxito 0.5

q=Probabilidad de error 0.5

Para obtener la muestra aplicamos la siguiente formula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{298 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(298-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 168$$

Muestreo

Los estudios correlacionales deben usar muestras probabilísticas si quieren que sus resultados sean generalizados a la población con certeza (Hernández y Mendoza, 2018, p. 217). El muestreo es probabilístico, donde todos los trabajadores tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados en la muestra. Se siguió el muestreo probabilístico, como unidad de análisis se considerará a los 168 trabajadores administrativos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, quienes se encargan de dar soporte de nivel organizacional al hospital.

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

Técnica

Con respecto a la encuesta, ésta es una técnica con la cual se obtienen datos a través de preguntas y respuestas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), p. 166). En el caso de esta investigación se recurrió a la técnica encuesta para recoger datos de las variables de estudio.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario, que permitió recoger datos relacionados a la verificación de las hipótesis (Tamayo, 2012, p. 190).

Tabla 1

Ficha técnica del cuestionario para medir la gestión administrativa

Autor:	Vicente Berthony Palomares Álvaro
Año:	2017
Objetivo:	Evaluar la gestión administrativa
Destinatarios:	Trabajadores administrativos
Forma de administración:	Individual
Contenido:	Consta de cuatro dimensiones y 30 ítems: Planeación, organización, dirección y control.
Duración:	60 minutos
Puntuación:	Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Adaptado por la investigadora (2019)

Tabla 2

Ficha técnica Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral

Autor:	Sonia Palma Carrillo
Año:	2005
Objetivo:	Evaluar la satisfacción laboral
Destinatarios:	Trabajadores administrativos
Forma de administración:	Individual
Contenido:	Consta de cuatro dimensiones y 27 ítems: significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.
Duración:	60 minutos
Puntuación:	Total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4) y total acuerdo (5)

Adaptado por la investigadora (2019)

Validez

La validez de contenido, evalúa que el instrumento utilizado realmente mida la variable (Hernández y Mendoza, 2018, p 229). Los dos cuestionarios fueron validados por 3 jueces expertos de la Universidad César Vallejo, cuyo dictamen fue de aplicable en los criterios de: Pertinencia, relevancia y claridad cuyo dictamen fue de aplicable.

Tabla 3

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto 1	Mg. Castillo Canales Braulio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Mg. Mejía Guerrero Hans	Aplicable	Investigador
Experto 3	Mg. Dios Zarate Luis Enrique	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

La confiabilidad expresa la fiabilidad que tiene el instrumento, es decir, al ser aplicado repetidas veces produce el mismo resultado (Hernández y Mendoza, 2018, p. 228). En el presente estudio la confiabilidad fue medida a través del Alfa de Cronbach (ver anexo 6).

Tabla 4

Resultados del análisis de confiabilidad

Variable	Número de elementos	Coeficiente de confiabilidad
		Prueba
Gestión administrativa	30	,965
Satisfacción laboral	27	,935

Fuente: Reporte del SPSS 24

Los resultados mostraron una alta fiabilidad en ambos instrumentos.

2.5 Procedimiento

Los instrumentos se aplicaron previa coordinación con los directivos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Los cuestionarios se aplicaron de manera directa

presencial, en 60 minutos cada uno de los dos cuestionarios, explicando a los participantes los objetivos de la investigación y el respecto de su anonimato.

2.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS v. 24. En cuanto a la estadística descriptiva los resultados se presentaron en tablas de frecuencia y gráficos de barra.

Respecto a la prueba de hipótesis, se desarrolló mediante el Rho de Spearman, se evaluó la hipótesis en relación de las dos variables, en base a los atributos ordinales y los baremos establecidos. La significancia bilateral se da por el valor de $p < \alpha = 0.05$, si $p > \alpha = 0.05$, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna por lo tanto indicará que las variables no están relacionadas.

2.7 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, en el marco del desarrollo de la investigación se protegió la identidad de los participantes, considerando los aspectos éticos convenientes, por lo cual se garantiza confidencialidad, es decir se acepta la voluntaria aportación y en forma anónima de la información a todos los involucrados.

Respeto a los derechos del sujeto, se trata a los participantes de forma adecuada, con el respeto por todos sus derechos mientras dure el proceso de investigación, incluso si estos deciden interrumpir o desistir de su participación por cualquier causa o motivo.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Gestión administrativa

Tabla 5

Gestión administrativa

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	102	60,7
	Regular	40	23,8
	Bueno	26	15,5
	Total	168	100,0

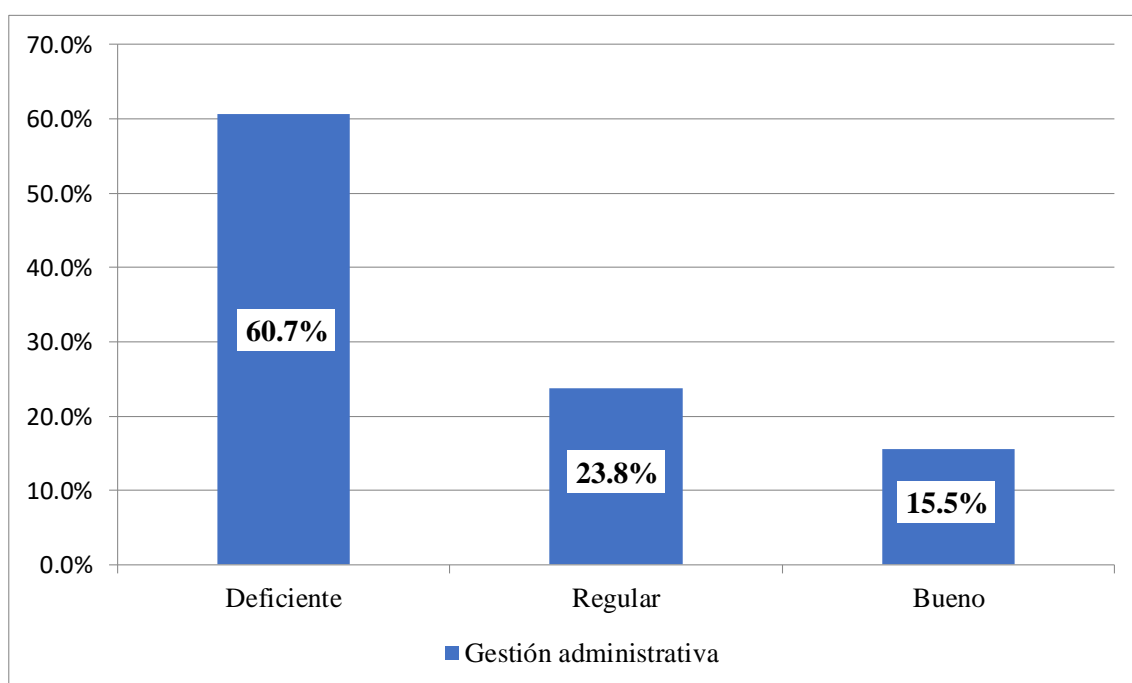


Figura 1. Gestión administrativa

En cuanto a la gestión administrativa, en la tabla 5 y figura 1 se muestra que el 60.7% de colaboradores opina que es deficiente, el 23.8% que es regular y el 15.5% que la gestión es buena.

Tabla 6

Dimensiones de la variable Gestión administrativa

	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Planeación	90	53,6	49	29,2	26	15,4	3	1,8
Organización	104	61,9	35	20,8	20	11,9	9	5,4
Dirección	81	48,2	67	39,9	20	11,9	0	0,0
Control	86	51,2	46	27,4	36	21,4	0	0,0

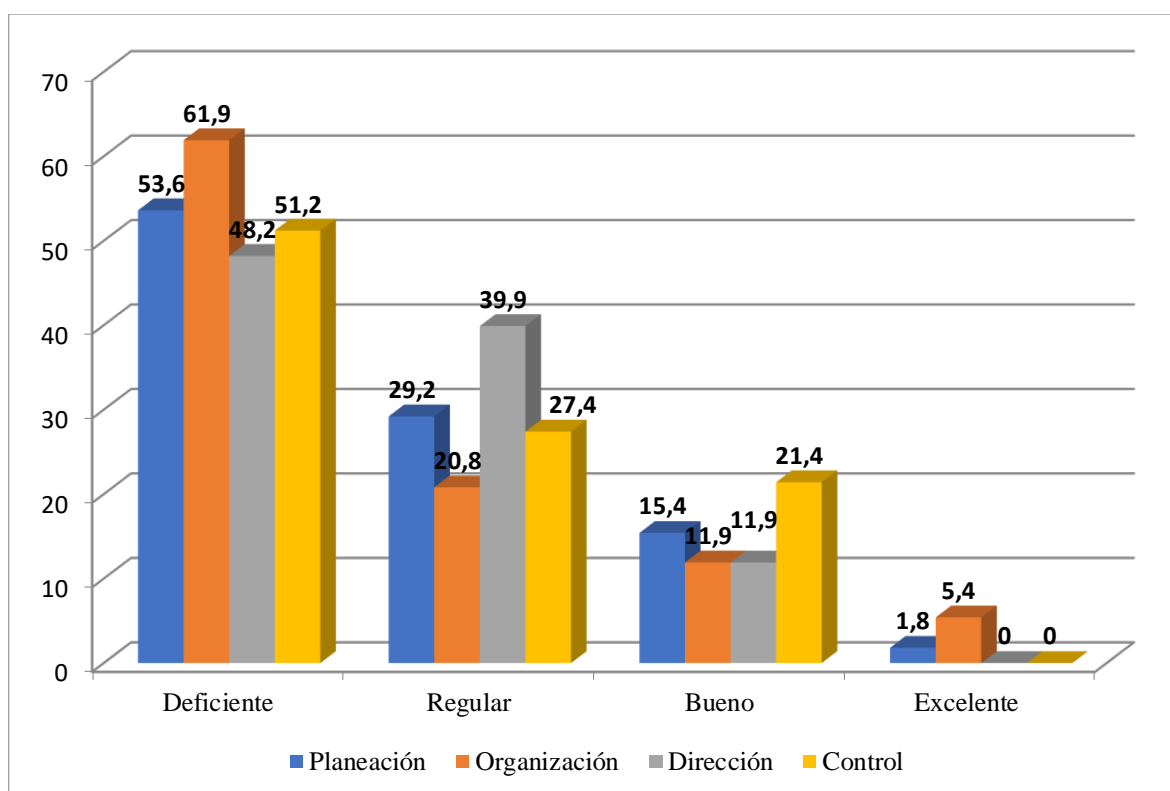


Figura 2. Dimensiones de la variable gestión administrativa

Respecto a las dimensiones de la variable gestión administrativa, en la tabla 6 y figura 2 con respecto a la dimensión planificación se muestran que el 53.6% de colaboradores lo considera deficiente, el 29.2% regular, el 15.4% bueno y el 1.8% excelente. Respecto a la dimensión organización, el 61.9% de colaboradores lo considera deficiente, el 20.8% regular, el 11.9% bueno y el 5.4% excelente. En cuanto a la dimensión dirección, el 48.2% de colaboradores lo considera deficiente, el 39.9% regular y el 11.9% bueno. En cuanto a la dimensión control, el 51.2% de colaboradores lo considera deficiente, el 27.4% regular y el 21.4% bueno.

3.1.2 Satisfacción laboral

Tabla 7
Satisfacción laboral

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy insatisfecho	69	41,1
	Insatisfecho	72	42,9
	Satisfecho	27	16,0
	Total	168	100,0

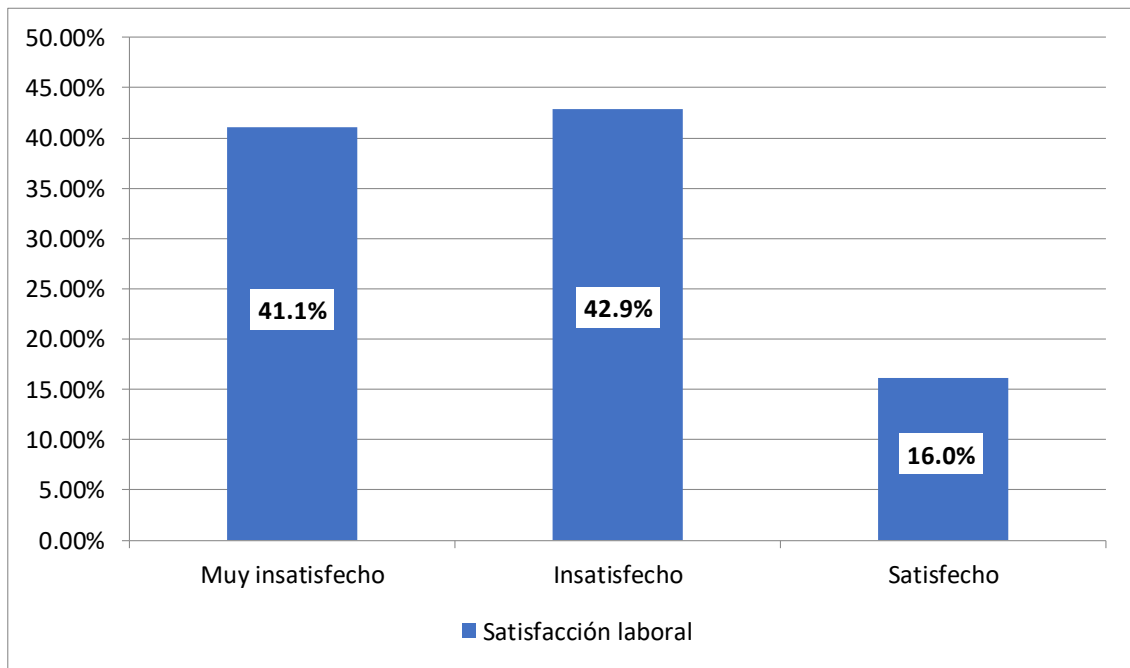


Figura 3. Satisfacción laboral

En cuanto a la tabla 7 y figura 3, los hallazgos muestran que el 41.1% de colaboradores consideran se sienten muy insatisfechos, el 42.9% insatisfecho y el 16.0% satisfecho.

Tabla 8

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Significación de la tarea	103	61,3	47	28,0	15	8,9	3
Condiciones de trabajo	61	36,3	70	41,7	37	22,0	0	0,0
Reconocimiento personal y/o social	63	37,5	47	28,0	54	32,1	4	2,4
Beneficios económicos	55	32,7	57	33,9	56	33,4	0	0,0

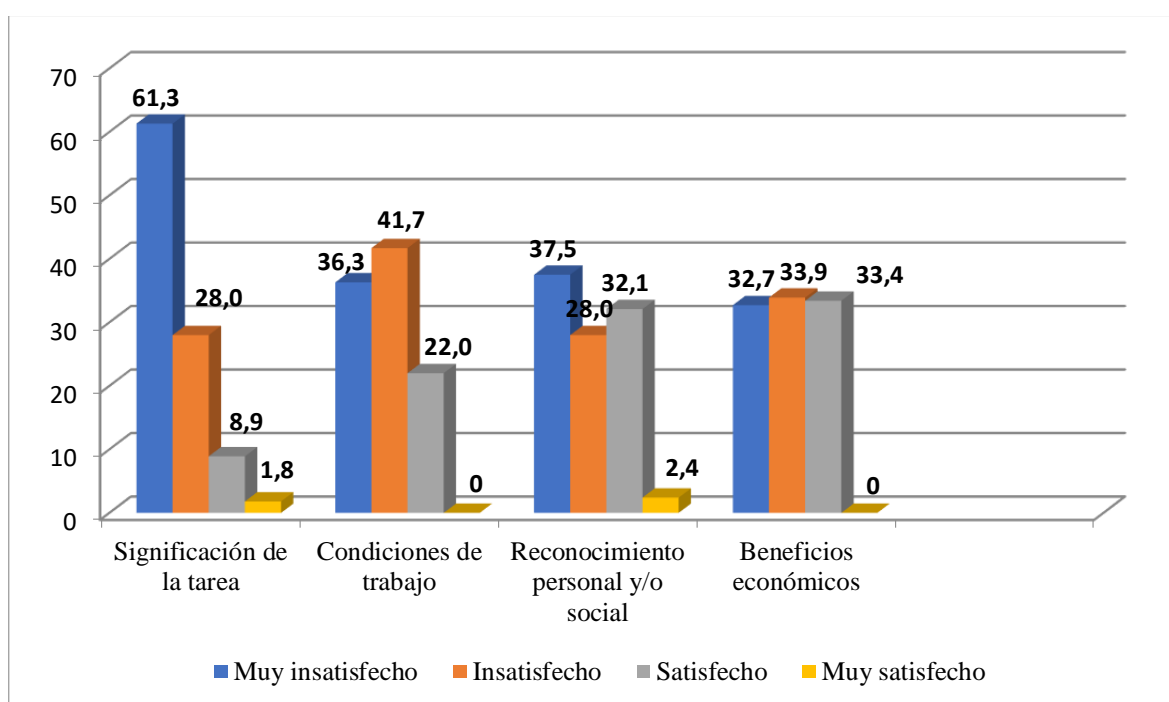


Figura 4. Dimensiones de la variable Satisfacción laboral

Respecto a las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se observa en la tabla 8 y figura 4, en la significación de la tarea que el 61.3% de colaboradores se encuentra muy insatisfecho, el 28.0% insatisfecho, el 8.9% satisfecho y el 1.8% muy satisfecho. En cuanto a las condiciones de trabajo, el 36.3% de colaboradores se encuentra muy insatisfecho, el 41.7% insatisfecho y el 22.0% satisfecho. Se observar en el reconocimiento personal y/o social, que el 37.5% de colaboradores se encuentra muy insatisfecho, el 28.0% insatisfecho, el 32.1% satisfecho y el 2.4% muy satisfecho. Los resultados muestran respecto a los beneficios económicos, que el 32.7% de colaboradores se encuentra muy insatisfecho, el 33.9% insatisfecho y el 33.4% satisfecho.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Tabla 9

Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)
Gestión administrativa	0,665	0,000

$p < 0,05$

N=168

Regla de decisión

$p < 0,05$ rechaza Ho.

De acuerdo a la tabla 9, el coeficiente Rho de Spearman es 0.665, y el valor $p < 0.05 = 0.000$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa, concluyendo que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

3.2.2. Prueba hipótesis específica 1

- Ha: Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.
- Ho: No existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Tabla 10

Relación entre la planificación y la satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)
Planificación	0,660	0,000

$p < 0,05$

N=168

Regla de decisión

$p < 0,05$ rechaza Ho.

De acuerdo a la tabla 10, el coeficiente Rho de Spearman es 0.660, y el valor $p < 0.05 = 0.000$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa, concluyendo que la planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

3.2.3. Prueba hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Tabla 11

Relación entre la organización y la satisfacción laboral

Variable	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)
Organización	0,664	0,000

$p < 0,05$

N=168

Regla de decisión

$p < 0,05$ rechaza Ho

De acuerdo a la tabla 11, el coeficiente Rho de Spearman es 0.664, y el valor $p < 0.05 = 0.000$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa, concluyendo que la organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

3.2.4. Prueba hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Tabla 12

Relación entre la dirección y la satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)
Dirección	0,657	0,000

$p < 0,05$

N=168

Regla de decisión

$p < 0,05$ rechaza Ho.

De acuerdo a la tabla 12, el coeficiente Rho de Spearman es 0.657, y el valor $p < 0.05 = 0.000$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa, concluyendo que la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

3.2.5. Prueba hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Tabla 13

Relación entre el control y la satisfacción laboral

Variables	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)
Control	0,577	0,000

$p < 0,05$

N=168

Regla de decisión:

$p < 0,05$ rechaza Ho

De acuerdo a la tabla 13, el coeficiente Rho de Spearman es 0.577, y el valor $p < 0.05 = 0.000$, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada y significativa, concluyendo que el control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

IV. DISCUSIÓN

En el contexto actual, un elemento no solo fundamental sino estratégico son las personas, las cuales constituyen la ventaja competitiva de toda organización, por ello, los responsables de su gestión administrativa deben tener en cuenta los niveles de satisfacción laboral.

En ese sentido, se formuló como hipótesis general si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (HNDAC), Callao. Los resultados del Rho de Spearman confirmaron que existe una relación significativa dado que $p=0.000 < 0.05$, y $\rho=0.665$) que evidencia una correlación positiva moderada. Dichos hallazgos se confirman con el estudio de Rodríguez (2017) “La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción, periodo 2016” en la cual mostró que existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral la cual coincidentemente es positiva y moderada.

Teóricamente dichos resultados son respaldados por Robbins & Coulter (2010) quienes mencionan “que los gerentes deben enfocarse en factores que se ha demostrado llevan a altos niveles de satisfacción laboral: ofrecer un trabajo desafiante e interesante, recompensar de manera equitativa y crear condiciones de trabajo agradables” (p. 290). Sustentando teóricamente que la gestión administrativa está directamente vinculada a la satisfacción laboral.

Igualmente en la tesis de Pérez (2018), en Ecuador, en una municipalidad mostró que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Este autor precisó que la gestión administrativa es inadecuada, porque no planifica, organiza, dirige y controla las diferentes actividades, generando gran insatisfacción en los empleados para realizar sus funciones diarias.

Asimismo en Colombia, Cabezas (2015) en los empleados de una empresa pública evidenció que la gestión administrativa no responde a las necesidades de los empleados, existen falencias en los procesos administrativos, mostrando una relación entre ambas variables.

Además con Luján (2018) quien en Huánuco, en los trabajadores de una entidad pública comprobó una correlación positiva moderada, entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

En cuanto a la hipótesis específica 1 que señala que existe una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el HNDAC del Callao. Los resultados del Rho de Spearman $p=0.000<0.05$ y $\rho=0.660$ permiten afirmar que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la planificación y la satisfacción laboral, lo que coincide con el estudio de Rodríguez (2017) quien mostró que existe una relación entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral la cual coincidentemente es positiva y moderada.

Respecto a la hipótesis específica 2 que señala que existe una relación significativa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el HNDAC. Lo cual de acuerdo a los resultados del Rho de Spearman, $p=0.000<0.05$ y $\rho=0.664$, confirman que sí existe una relación significativa, positiva moderada entre la organización y la satisfacción laboral. Dichos resultados coinciden con Rodríguez (2017) en la cual mostró que existe una relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral la cual coincidentemente es positiva y moderada.

Asimismo, en cuanto a la hipótesis específica 3 que señala que existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el HNDAC. Y de acuerdo a los resultados obtenidos por el Rho de Spearman $p=0.000<0.05$ y $\rho=0.657$ se confirma que sí existe una relación entre la dirección y la satisfacción laboral. Lo cual coincide con Rodríguez (2017) quien también mostró que existe una relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral la cual coincidentemente es positiva y moderada.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 4 donde señala que existe una relación significativa entre la dimensión control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el HNDAC. Los resultados del Rho de Spearman $p=0.000<0.05$ y $\rho=0.577$ se confirma que existe una relación entre el control y la satisfacción laboral. Hallazgos que son confirmados por Rodríguez (2017) quien en sus hallazgos mostró que existe una relación entre la dimensión control y la satisfacción laboral la cual coincidentemente es positiva y moderada.

V. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que existe una relación positiva moderada con un valor ($\rho=0.665$) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.

Segunda

Se estableció que existe una relación positiva moderada con un valor ($\rho=0.660$) entre la planificación y la satisfacción laboral.

Tercera

Se estableció que existe una relación positiva moderada ($\rho=0.664$) entre la organización y la satisfacción laboral.

Cuarta

Se estableció que existe una relación positiva moderada ($\rho=0.657$) entre la dirección y la satisfacción laboral.

Quinta

Se estableció que existe una relación positiva moderada ($\rho=0.577$) entre el control y la satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Mejorar los niveles deficientes de gestión administrativa, recomendando a los gestores fortalecer los procesos administrativos de planeación, organización, dirección y control para de esa manera contribuir a elevar los niveles de satisfacción de los colaboradores de la institución hospitalaria.

Segunda

Considerar los aportes de los colaboradores en el proceso de planificación a través de la participación en la toma de decisiones, dándole de esta manera mayor significación a la labor que realiza en la institución, lo que a su vez contribuirá en una mayor satisfacción laboral.

Tercera

Mejorar los canales de comunicación entre los diferentes niveles organizativos, a fin de lograr entornos físicos y sociales, estimulando la satisfacción laboral de los colaboradores mediante el desarrollo de actividades de confraternidad, con el fin de afianzar la confianza, los buenos tratos, la colaboración y el compromiso.

Cuarto

Se recomienda a los directores y subdirectores, implementar políticas de reconocimiento personal y/o social, a través de incentivos como capacitaciones, días compensatorios, ascensos, reconocimiento público, para que los colaboradores se sienten más satisfechos laboralmente.

Quinta

Reforzar las actividades de control, a través de la implementación de la supervisión y monitoreo en cada una de las etapas de la gestión administrativa, para contribuir a que la institución y el accionar de sus colaboradores sea eficaz y efectivo.

REFERENCIAS

- Alvarado, M., & Aguilar, A. (2013). *Estudio de la motivación laboral en los trabajadores del Grupo Kozue en la ciudad de Iquitos-2013*. Iquitos, Perú.: Universidad Nacional de Iquitos.
- Aristovnik, A., Kovac, P., Leben, A., & Tomazevic, N. (2018). Excellence in public administration: job satisfaction as a factor of good administration. *Int. J. Human Resources Development and Management*, 18(1).
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). México: CENGAGE Learning Editores S.A. México.
- Borja, S., Crespi, M., & Mascarilla, O. (2018). *Variables determinantes de la satisfacción laboral en España*. Obtenido de Cuadernos de Economía: <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-329-articulo-variablesdeterminantes-satisfaccion-1>
- 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.* Obtenido de (Tesis maestría). Universidad Técnica de Babahoyo, Colombia.: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw Hill. México: Mc Graw Hill.
- Economic Commission for Latin America and the Caribbean . (2018). *Latin American Economic Outlook 2018. Rethinking Institutions for Development*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43514/1/LEO2018_en.pdf
- Frederickson, G., & Smith, K. (2016). *The Public Administration Theory Primer* (3 ed.). New York: Routledge.
- García, G., Gonzales , D., & Gallo, O. (2019). Employee involvement and job satisfaction: a tale of the millennial generation. *Employee Relations*, 41(3), 374-388.
- Healthcare Administration. (2019). *What is Health and Medical Administration?* Obtenido de <https://www.healthcareadministrationedu.org/what-is-health-and-medical-administration/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2 ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. (s.f.). *Plan estratégico institucional 2013-2017*. Obtenido de 2013: <http://www.hndac.gob.pe/planeamiento-y-organizaci%C3%B3n/planes-y-pol%C3%ADticas/pei-plan-estrat%C3%A9gico-institucional.html>

- InfoCapitalHumano. (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Jayarathna, S., & Weerakkody, W. (2014). Impact Of Administrative Practices On Job Performance With Reference To Public Banks In Sri Lanka. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 3(4).
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill .
- Lara, G. (2016). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Vicente Maldonado en el período 2014-2015*. Obtenido de (Tesis Licenciatura). Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11041/1/T-UCE-0018-AG011-2016.pdf>
- Lujan, E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018*. Obtenido de (Tesis Licenciatura). Universidad de Huánuco.: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_b036fe31dc2483ad887c6a5bf7f18f41/Details
- Manene, L. (16 de Setiembre de 2012). *Motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016*. Obtenido de (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2017). *Información de recursos humanos en el sector salud. Perú*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4559.pdf>
- Mishra, P. (2013). Job satisfaction. *Journal Of Humanities And Social Science*, 14(5), 45-54.
- Mohammad, A., & Masoud, F. (2013). Leadership, Job Satisfaction and Organizational Commitment in Healthcare Sector: Proposing and Testing a Model. *Mater Sociomed*, 25(2), 121–126.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos* (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Moreau, H. (2019). Job satisfaction. *Business Jargons*.
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Lima Perú: Cartolan EIRL.

- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. Obtenido de (Tesis maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>
- Polonca, A., Leven, A., & Tomazevic, N. (Edits.). (2018). Excellence in public administration: Job satisfaction as a factor of good administration. *Int. J. Human Resources Development and Management*, 18(1/2).
- Ponce, M. (2010). *Derecho administrativo global: organización, procedimiento, control judicial*. Italia: INAP.
- Randstad. (8 de Mayo de 2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. Obtenido de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2016). *Comportamiento organizacional* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Obtenido de (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9070/Rodr%C3%ADguez_GJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima. (5 ed.). Lima: Business Support Aneth.
- Sims, C. (March de 2015). *Job satisfaction in the matrix*. Obtenido de Capella University: <https://search.proquest.com/openview/6d8560d402730ed13b1836390cbac06b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Soonkee, K. (2002). *Participative management and job satisfaction: Lessons for Management Leadership*. Estados Unidos: Aspa.
- Steijn, B. (2004). Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of public personnel administration*. American Society for Public Administration.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2000). *Administración* (6a ed.). México: Prentice Hall.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (5 ed.). México: Limusa.
- Thompson, J. (2017). *Organizations in action social science bases of administrative theory*. New York: Routledge.
- Valente, R., & Berry, B. (2015). Working Hours and Life Satisfaction: A Cross-Cultural Comparison of Latin America and the United States. *Business Media Dordrecht* 2.

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

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019”								
Autor: Br. Natalia Milagros Ojeda Alva								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema general ¿Cómo está relacionada la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo está relacionada la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?</p> <p>¿Cómo está relacionada la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?</p> <p>¿Cómo está relacionada la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>	Variable 1: Gestión administrativa					
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y rangos
				Planeación	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	1, 2, 3,4, 5,6	Ordinal Likert	Deficiente: (30-60) Regular: (61-90) Bueno: (91-120) Excelente: (121-150)
				Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	7,8, 9,10 11,12, 13,14, 15,16		
				Dirección	Comportamiento organizacional Equipos de trabajo Motivación Liderazgo	17,18, 19,20, 21,22, 23,24		
				Control	Evaluación del desempeño real Estándares Medidas de control administrativo	25,26, 27,28, ,29,30		
				Variable 2: Satisfacción laboral				
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Medición	Niveles y rangos
				Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo. Desarrollo personal	1,2,3, 4,5,6,7,8	Ordinal Likert	Muy insatisfecho (27-54) Insatisfecho (55-81) Satisfecho (82-108)
		<p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p> <p>Establecer la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>	<p>Hipótesis específica Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>					

<p>¿Cómo está relacionado el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019?</p>	<p>Establecer la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019.</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p>Entorno físico laboral</p> <p>Entorno socio laboral</p> <p>Trato personal</p> <p>Variedad de tareas</p> <p>Compensación económica</p>	<p>9,10,11 12,13,14 15,16,17</p> <p>18,19,20,21,22</p> <p>23,24,25 26,27</p>		<p>Muy Satisfecho (109-135)</p>
---	---	--	--	--	--	--	-------------------------------------

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, relacional, transversal</p> <p>Método: Método hipotético deductivo para la prueba de las hipótesis</p>	<p>Población: 298 trabajadores</p> <p>Tamaño de muestra: 168 trabajadores administrativos</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Encuesta, para recoger los datos aplicando un cuestionario por única vez. Análisis estadístico, utilizando el estadígrafo Rho de Spearman</p> <p>Instrumentos: 1 cuestionario con escala Likert Autor: Elaborado por Br. Vicente Berthony Palomares Álvaro Año: 2017 Monitoreo: Aplicado por única vez Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión/Callao. Forma de Administración: mediante encuesta directa presencial.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta, para recoger los datos aplicando un cuestionario por única vez. Análisis estadístico, utilizando el estadígrafo Rho de Spearman</p> <p>Instrumentos: 1 cuestionario con escala Likert Autor: Elaborado por Sonia Palma Carrillo Año: 2005 Monitoreo: Aplicado por única vez Ámbito de Aplicación: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión/Callao. Forma de Administración: mediante encuesta de manera presencial. Ambos instrumentos adaptados por la investigadora Natalia Milagros Ojeda Alva (2019).</p>	<p>Se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman</p> <p>DESCRIPTIVA: Mediante las frecuencias porcentuales se describió el contexto de los hechos en que se relacionan las dos variables: gestión administrativa y satisfacción laboral.</p> <p>INFERENCIAL: Con el valor del Rho de Spearman se determinó el grado de correlación entre las dos variables. Y mediante el valor de $p < 0,05$ se rechazará o aceptará la hipótesis nula por consiguiente se aceptará o rechazará la hipótesis alterna, precisando la significatividad de la relación entre las dos variables.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable gestión administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y rangos
Chiavenato (2010) define los componentes de la gestión administrativa, y señala que ese proceso está integrado por cuatro funciones: planificar, organizar, dirigir y controlar (p. 19).	Es definir la gestión administrativa a partir de sus dimensiones, que consiste en la interpretación de los objetivos y transformarlos en acciones tales como: planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se llevan a cabo en los distintos niveles de una organización para conseguir los objetivos.	Planeación	Toma de decisiones	1,2	Ordinal Likert	
			Elaboración de planes	3,4		
			Administración estratégica	5,6		
		Organización	Estructura	7,8		
			Diseño organizacional	9,10		
			Comunicación	11,12		
			Tecnología	13,14		
			Recursos humanos	15,16		
		Dirección	Comportamiento organizacional	17,18		
			Equipos de trabajo	19,20		
			Motivación	21,22		
			Liderazgo	23,24		
		Control	Evaluación del desempeño real	25,26		
			Estándares	27,28		
			Medidas de control administrativo	29,30		

Fuente: Chiavenato (2010)

Variable satisfacción laboral

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Medición	Niveles y rangos
Según Palma (2005) la satisfacción laboral se expresa a través de la actitud del colaborador respecto a su trabajo (p.14).	La satisfacción laboral está organizada en cuatro factores o dimensiones, estos son: 1) Significación de la Tarea: Es entendida como las atribuciones valorativas que el trabajador brinda a su trabajo. 2) Condiciones de Trabajo: Se define como las disposiciones de elementos o materiales que facilitan la labor del trabajador. 3) Reconocimiento Personal y/o Social: Es entendida como el reconocimiento propio o de personas, teniendo en cuenta los logros obtenidos en el trabajo. 4) Beneficios Económicos: Es la referencia a la cantidad remunerativa o sueldo como realización de la labor del trabajador.	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Cumplimiento del trabajo. Desarrollo personal Entorno físico laboral Entorno socio laboral Trato personal Variedad de tareas Compensación económica	1,2,3, 4,5,6,7,8 9,10,11 12,13,14,15,16,17 18,19,20, 21,22 23,24,25 26,27	Ordinal Likert	Muy insatisfecho (27-54) Insatisfecho (55-81) Satisfecho (82-108) Muy Satisfecho (109-135)

Fuente: Palma (2005)

Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario trata sobre LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu centro de trabajo (institución u hospital) y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Muchas. Gracias.

ALTERNATIVAS				
1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 ALGUNAS VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE

N°	Variable 1: Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN					
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora					
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos					
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4	Trabaja en base a metas establecidas					
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
7	Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama.					
8	El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado.					
9	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					
10	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
11	Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
12	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras del MINSA.					
13	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja.					

14	Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.						
15	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.						
16	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.						
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN							
17	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado						
18	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.						
19	Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.						
20	Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento.						
21	Se siente motivado para realizar su trabajo.						
22	Está satisfecho con su trabajo.						
23	Demuestra liderazgo su jefe.						
24	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados						
DIMENSIÓN 4: CONTROL							
25	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.						
26	Existen sistemas de control en su área o departamento.						
27	Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.						
28	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.						
29	Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas.						
30	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.						

Elaborado. Por Vicente Berthony Palomares Álvaro (Adaptado)

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario trata sobre LA SATISFACCIÓN LABORAL, tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en tu centro de trabajo (institución u hospital) y luego de identificarlas buscar las mejores alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

Muchas. Gracias.

ALTERNATIVAS				
Total Desacuerdo (TD)	En Desacuerdo (D)	Indeciso (I)	De Acuerdo (A)	Total Acuerdo (TA)
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Significación de la tarea					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complace los resultados de mi trabajo					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
	DIMENSIÓN 2: Condiciones de trabajo					
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable					
11	Me disgusta mi horario					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social					
18	Siento que recibo “buen trato” de parte de la empresa					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					

20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
	Dimensión 4: Beneficios económicos					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
26	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

Elaborado. Por Sonia Palma Carrillo (Adaptado)

Anexo 4. Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

009827

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Callao, 17 de mayo del 2019.

CARTA N° 0219- 2019 -UCV-DA/FC-CC

Señor:

Dr. YONI DANIEL GOMÉZ ARENAS

Director General

Hospital Nacional Alcides Carrión

Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud. en mi calidad de Directora Académica de la Universidad César Vallejo (Campus Callao), para saludarla muy cordialmente y solicitar su autorización para que nuestra estudiante del IX ciclo de la E.P. de Administración, puedan realizar su trabajo de investigación en su digna empresa.

La estudiante en solicitud es la siguiente:

- **Ojeda Alva, Natalia Milagros**

Cabe mencionar que la visita a su empresa tiene por finalidad cumplir con una actividad de carácter académico, asignada en la Experiencia Curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación que tiene como título: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Alcides Carrión, Callao-2019". Este estudio a su vez tiene como fin mejorar la competencia profesional de nuestros futuros administradores.

Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,



DRA. ANTONIETA DEL PILAR JIMÉNEZ BERRU

Directora Académica
Filial Lima – Campus Callao





HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRIÓN

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



OFICIO N° 2759-2019/HN.DAC-C-DG/OADI

Callao, 17 JUL. 2019

Srta.:
Natalia Milagros Ojeda Alva
Alumna
Escuela Profesional de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Cesar Vallejo
Presente.-

Asunto: *Autorización para Ejecutar Proyecto de Investigación*
Referencia: 1).- Nro. Doc. HCA-009827
2).- Memorandum N° 061-2019--HNDAC-OADI/CIEI

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, saludándola cordialmente y en atención a los estándares considerados en el Reglamento y Manual de procedimientos del mencionado comité, la versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) y que se ejecutara bajo la responsabilidad de la estudiante.

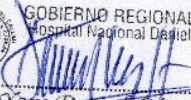
"Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos del HNDAC – Callao 2019"

Proyecto evaluado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI), no habiéndose encontrado objeciones en dicha investigación de acuerdo a los estándares considerados en el Reglamento y Manual de procedimientos del mencionado comité, la versión aprobada se encuentra en los archivos de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación (OADI) y que se ejecutara bajo la responsabilidad de la estudiante.

En tal sentido, la Dirección General contando con la opinión técnica favorable del CIEI adscrito a la OADI, da la **autorización** para la ejecución del proyecto de investigación en el área solicitada. La aprobación tendrá vigencia de 12 (doce meses) contados desde la fecha de la presente autorización.

Sin otro particular, hago llegar a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión
Dr. Yoni Daniel Gómez Arenas
DIRECTOR GENERAL
CMP 013701 RNE 22912

YDGA/JHK//mdm
CC. OADI
Archivo

"Establecimiento de Salud Amigo de la Madre, la Niña y el Niño"

Av. Guardia Chalaca N° 2176 - Callao 02 - Lima - Perú Teléfono: 614-7474 Anexos 3312
Email: unidad.docencia_hndac@hotmail.com, oadi_hndac@hotmail.com



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

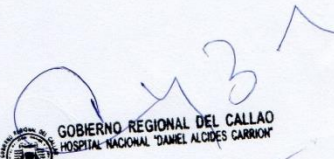


EL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ETICA EN INVESTIGACIÓN (CIEI)
DEL HOSPITAL NACIONAL "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"- CALLAO, EXPIDE LA
PRESENTE:

CONSTANCIA

Que, la Srta. Natalia Milagros Ojeda Alva, ha desarrollado el proyecto de investigación titulado: "GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HNDAC, CALLAO 2019". La aplicación del instrumento considerado en el proyecto, se ha realizado entre los meses de setiembre y octubre del presente año, al personal administrativo.

Callao, 13 de noviembre del 2019


GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
Dr. CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE
Presidente
Comite Institucional de Etica e Investigación
C.M.P. 17193

CBA.-

cc. OADI
ARCHIVO

www.hndac.gob.pe

Av. Guardia Chalaca 2176
Bellavista - Callao
Teléfono: 6147474-3303

Anexo 5. Validación



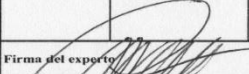
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Braulio Castillo Canales							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora?	Ordinal Likert	//		
			¿Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos?				
		Elaboración de planes	¿Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora?				
			¿Trabaja en base a metas establecidas?				
	Administración estratégica	¿Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja?					
		¿Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja?					
	Organización	Estructura	¿Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama?				
			¿El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado?				
		Diseño organizacional	¿Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definido?				
			¿Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora?				
		Comunicación	¿Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora?				
			¿Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras del MINSA?				
		Tecnología	¿Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja?				
			¿Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora?				
	Recursos humanos	¿Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja?					
		¿Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento?					
		Comportamiento organizacional	¿El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado?				
			¿Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo?				
	Dirección	Equipos de trabajo	¿Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora?				
			¿Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento?				
Motivación		¿Se siente motivado para realizar su trabajo?					
		¿Está satisfecho con su trabajo?					
Liderazgo	¿Demuestra liderazgo su jefe?						
	¿Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?						
Control	Evaluación del desempeño real	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?					
		¿Existen sistemas de control en su área o departamento?					
	Estándares	¿Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades?					
		¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?					
Medidas de control administrativo	¿Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?						
	¿Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre?						
Firma del experto			Fecha 25/09/19				

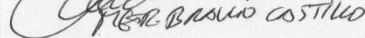
Elaborado. Por Yvonne Barahona Palomares Alvaro- Adaptado


BRAULIO CASTILLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Braulio Castillo Canales							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo.	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	Ordinal Likert	/		
			¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?		/		
			¿Me siento útil con la labor que realizo?		/		
		Desarrollo personal	¿Me complace los resultados de mi trabajo		/		
			¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?		/		
			¿Me gusta el trabajo que realizo?		/		
	Condiciones de trabajo	Entorno fisico laboral	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?		/		
			¿El ambiente donde trabajo es confortable?		/		
			¿Me disgusta mi horario?		/		
		Entorno socio laboral	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabaj?		/		
			¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?		/		
			¿El horario de trabajo me resulta incómodo?		/		
			¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?		/		
			¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?		/		
			¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?		/		
			¿Siento que recibo "buen trato" de parte de la empresa?		/		
	Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?		/		
			¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?		/		
			¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?		/		
			¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?		/		
Beneficios económicos	Variedad de tareas	¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?	/				
		¿Me siento mal con lo que gano?	/				
	Compensación económica	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	/				
		¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	/				
		¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	/				
Firma del experto 			Fecha 25/09/19				

Elaborado: Por Sra. Natalia Carrillo-Adaptado



Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg.Hans Mejía Guerrero							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora?	Ordinal Likert	/		
			¿Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos?		/		
		Elaboración de planes	¿Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora?		/		
			¿Trabaja en base a metas establecidas?		/		
	Administración estratégica	¿Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja?	/				
		¿Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja?	/				
	Organización	Estructura	¿Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama?		/		
			¿El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado?		/		
		Diseño organizacional	¿Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definido?		/		
			¿Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora?		/		
		Comunicación	¿Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora?		/		
			¿Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras del MINSA?		/		
		Tecnología	¿Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja?		/		
			¿Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora?		/		
	Recursos humanos	¿Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja?	/				
		¿Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento?	/				
	Dirección	Comportamiento organizacional	¿El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado?		/		
			¿Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo?		/		
		Equipos de trabajo	¿Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora?		/		
			¿Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento?		/		
Motivación	¿Se siente motivado para realizar su trabajo?	/					
	¿Está satisfecho con su trabajo?	/					
Liderazgo	¿Demuestra liderazgo su jefe?	/					
	¿Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados?	/					
Control	Evaluación del desempeño real	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?	/				
		¿Existen sistemas de control en su área o departamento?	/				
	Estándares	¿Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades?	/				
		¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?	/				
Medidas de control administrativo	¿Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?	/					
	¿Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre?	/					
Firma del experto 			Fecha 25/09/19				

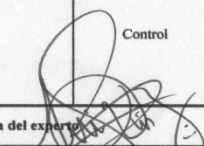
Elaborado. Por Vicente Berthony Palomares Alvaro- Adaptado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Hans Mejía Guerrero							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo.	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	Ordinal Likert	/		
			¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?		/		
			¿Me siento útil con la labor que realizo?		/		
		Desarrollo personal	¿Me complace los resultados de mi trabajo		/		
			¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?		/		
			¿Me gusta el trabajo que realizo?		/		
	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?		/				
	¿Me gusta la actividad que realizo?		/				
	Condiciones de trabajo		Entorno físico laboral		¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	/	
		¿El ambiente donde trabajo es confortable?			/		
		¿Me disgusta mi horario?			/		
		Entorno socio laboral	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabaj?		/		
			¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?		/		
			¿El horario de trabajo me resulta incómodo?		/		
	Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?		/		
			¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?		/		
			¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?		/		
			¿Siento que recibo "buen trato" de parte de la empresa?		/		
			¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?		/		
			¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?		/		
Beneficios económicos	Variedad de tareas	¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?	/				
		¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?	/				
		¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?	/				
	Compensación económica	¿Me siento mal con lo que gano?	/				
		¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	/				
		¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	/				
		¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	/				
Firma del experto			Fecha 25/09/19				

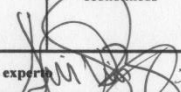
Elaborado. Por Sonia Palma Carrillo-Adaptado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Enrique Dios Zarate							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA Y MEDICION	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planeación	Toma de decisiones	¿Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora?	Ordinal Likert	/		
			¿Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos?		/		
		Elaboración de planes	¿Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora?		/		
			¿Trabaja en base a metas establecidas?		/		
		Administración estratégica	¿Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja?		/		
			¿Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja?		/		
	Organización	Estructura	¿Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama?		/		
			¿El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado?		/		
		Diseño organizacional	¿Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos?		/		
			¿Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora?		/		
		Comunicación	¿Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora?		/		
			¿Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras del MINSA?		/		
		Tecnología	¿Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde trabaja?		/		
			¿Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora?		/		
		Recursos humanos	¿Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja?		/		
			¿Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento?		/		
	Dirección	Comportamiento organizacional	¿El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado?		/		
			¿Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo?		/		
		Equipos de trabajo	¿Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora?		/		
			¿Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento?		/		
		Motivación	¿Se siente motivado para realizar su trabajo?		/		
			¿Está satisfecho con su trabajo?		/		
	Liderazgo	¿Demuestra liderazgo su jefe?	/				
	Control	Evaluación del desempeño real	¿Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?		/		
¿Existen sistemas de control en su área o departamento?			/				
Estándares		¿Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades?	/				
		¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?	/				
Medidas de control administrativo	¿Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas?	/					
	¿Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre?	/					
Firma del experto: 			Fecha: 25/09/19				

Elaborado por: Experto Berthony Páramares Alvaro- Adaptado

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019							
Apellidos y nombres del investigador: OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Luis Enrique Díos Zarate							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA Y MEDICIÓN	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Cumplimiento del trabajo.	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	Ordinal Likert	/		
			¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?		/		
			¿Me siento útil con la labor que realizo?		/		
		Desarrollo personal	¿Me complace los resultados de mi trabajo		/		
			¿Mi trabajo me hace sentir realizado como persona?		/		
			¿Me gusta el trabajo que realizo?		/		
	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?		/				
	Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?		/		
			¿El ambiente donde trabajo es confortable?		/		
			¿Me disgusta mi horario?		/		
		Entorno socio laboral	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabaj?		/		
			¿La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable?		/		
			¿El horario de trabajo me resulta incómodo?		/		
			¿En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo?		/		
			¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?		/		
			¿Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo?		/		
			¿Siento que recibo "buen trato" de parte de la empresa?		/		
	Reconocimiento personal y/o social	Trato personal	¿Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo?		/		
			¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?		/		
			¿Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido?		/		
¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras?			/				
Beneficios económicos	Variedad de tareas	¿Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo?	/				
		¿Me siento mal con lo que gano?	/				
	Compensación económica	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	/				
		¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?	/				
		¿Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?	/				
Firma del experto			Fecha	21/09/19			

Elaborado. Por Sonia Palma Carrillo-Adaptado

Anexo 6. Fiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	114,27	410,066	,672	,964
VAR00002	114,10	403,464	,754	,963
VAR00003	114,05	408,692	,661	,964
VAR00004	114,03	403,646	,755	,963
VAR00005	114,01	408,503	,705	,964
VAR00006	114,13	402,210	,700	,964
VAR00007	114,08	402,719	,736	,964
VAR00008	114,08	399,844	,725	,964
VAR00009	114,15	396,431	,869	,963
VAR00010	113,98	406,095	,784	,963
VAR00011	114,02	401,515	,735	,964
VAR00012	114,21	397,807	,785	,963
VAR00013	114,20	393,264	,786	,963
VAR00014	114,33	399,826	,730	,964
VAR00015	113,95	409,548	,705	,964
VAR00016	114,06	403,781	,818	,963
VAR00017	113,93	409,228	,584	,965
VAR00018	114,83	420,946	,188	,969
VAR00019	114,35	419,594	,373	,966
VAR00020	114,15	403,772	,736	,964
VAR00021	113,98	406,748	,698	,964
VAR00022	113,85	411,325	,628	,964
VAR00023	113,93	399,851	,782	,963
VAR00024	113,78	419,394	,440	,965
VAR00025	114,16	398,339	,806	,963
VAR00026	114,05	410,297	,664	,964
VAR00027	114,11	405,574	,754	,964
VAR00028	114,02	408,155	,715	,964
VAR00029	114,02	408,898	,731	,964
VAR00030	114,06	408,679	,725	,964


Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	97,45	286,333	,626	,932
ITEM2	97,29	286,148	,615	,932
ITEM3	97,15	289,660	,550	,933
ITEM4	97,27	284,868	,634	,932
ITEM5	97,25	286,919	,639	,932
ITEM6	97,23	289,865	,568	,933
ITEM7	97,20	288,698	,589	,933
ITEM8	97,27	287,287	,627	,932
ITEM9	97,58	285,563	,677	,932
ITEM10	97,46	282,586	,649	,932
ITEM11	98,02	285,712	,420	,936
ITEM12	97,26	291,892	,503	,934
ITEM13	97,50	286,407	,532	,933
ITEM14	98,31	279,269	,544	,934
ITEM15	97,56	280,895	,683	,931
ITEM16	97,39	281,234	,715	,931
ITEM17	97,30	288,356	,564	,933
ITEM18	97,45	283,482	,669	,932
ITEM19	97,92	280,017	,630	,932
ITEM20	98,08	280,683	,544	,934
ITEM21	98,04	276,909	,703	,931
ITEM22	97,65	279,175	,700	,931
ITEM23	97,48	294,227	,347	,935
ITEM24	97,71	295,334	,312	,936
ITEM25	97,60	279,823	,586	,933
ITEM26	97,61	275,521	,669	,932
ITEM27	98,51	281,222	,449	,936

Acta de Originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **DR. MANUEL ALBERTO, MORI PAREDES**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: "**La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019**", de la estudiante **OJEDA ALVA NATALIA MILAGROS**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 27 de Enero del 2020


.....
DR. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES
DNI: 07856089




NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Pantallazo Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&rq=103&u=1054239123&o=1243067632&lang=es

feedback studio Tesis 28 de 62

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

***La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**


AUTORA:
Natalia Milagros Ojeda Alba (ORCID: 0009-0001-5015-6693)

ASESOR:
Dr. Manuel Alberto Mori Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2019



Resumen de coincidencias

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	12 %
2	repositorio.uv.edu.pe	11 %
3	www.repositorio.cade...	1 %
4	Entregado a Universida...	<1 %
5	www.cdmh.org	<1 %
6	Entregado a Pontificia...	<1 %
7	repositorio.lugv.edu.pe	<1 %
8	www.ru.edu.pe	<1 %
9	www.coursehero.com	<1 %
10	www.gobernacion.gob...	<1 %
11	Entregado a Universida...	<1 %
12	www.thebfi.com	<1 %
13	news.cdnbaseek.com	<1 %
14	displayer.es	<1 %

Autorización de Publicación de Tesis en el Repositorio Institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **NATALIA MILAGROS OJEDA ALVA**, identificada con DNI N° 42815987, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial Callao, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulada **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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



FIRMA
DNI: 42815987
FECHA: Callao, 27 de Enero del 2020

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC / Responsable del SES		Aprobó

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



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

LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NATALIA MILAGROS OJEDA ALVA

INFORME TÍTULADO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 /12/ 2019

NOTA O MENCIÓN: 16



Mg. Rafael López Landauro