



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción laboral en la plataforma de atención al
ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Oscar Luis Vergara Zapater (ORCID: 0000-0003-3518-6928)

ASESORA:

Dr. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi padre celestial, por caminar junto a mí durante toda mi vida, colocando en mí camino pruebas y victorias, para hacerme una persona mejor cada día. Por permitirme compartir mi vida con una mujer maravillosa, que llena mis días de alegría, para ti Fanny, esposa mía te amo.

Agradecimiento

A mi familia, amigos, y todas las personas que, de manera directa o indirecta, han contribuido a que todo esto se haga realidad. Para ustedes todo mi cariño y agradecimiento.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Oscar Luis Vergara Zapater con DNI N° 10799753, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis “Gestión administrativa y satisfacción laboral en Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, año 2020”, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 18 de junio del 2019.



Bach. Oscar Luis Vergara Zapater
DNI 10799753

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral en Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, año 2020, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública.



Bach. Oscar Luis Vergara Zapater
DNI 10799753

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización	13
2.3. Población, muestra y muestreo	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	14
2.6. Método de análisis de datos	14
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	15
IV. Discusión	19
V. Conclusiones	21
VI. Recomendaciones	21
Referencias	23
Anexos	28
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	
Anexo 4: Constancia de haber aplicado el instrumento	

Indice de tablas

Tabla N°1 Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones	15
Tabla N°2 Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones	17
Tabla N°3 Sistema de hipótesis de la investigación	19
Tabla N°4 Operacionalización de variable gestión administrativa	50
Tabla N°5 Operacionalización de variable satisfacción laboral	21
Tabla N6 Fichas técnicas de recolección de datos	34

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa y dimensiones	15
Figura 2. Niveles de variable satisfacción laboral y dimensiones	17

Resumen

El objetivo principal del presente trabajo fue determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y satisfacción laboral en Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020. La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel, correlacional. La muestra fue de 73 trabajadores a quienes se le aplicaron los cuestionarios de gestión administrativa de Chiavenato, (2012) adaptado por Vergara 2020, y para la Satisfacción laboral se aplicó el cuestionario estandarizado de Sonia Palma Carrillo, (2005), cuyos resultados fueron que la gestión administrativa se relaciona directa ($Rho=0,526$) y significativamente ($p= 0,000$) con la satisfacción laboral de los trabajadores en Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020, se acepta la hipótesis alterna y la relación es moderada.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral.

Abstract

The main objective of this work was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the Citizen Care Platform of the National Health Superintendence, 2020. The research was basic with a quantitative approach, with a non-experimental design of cut transversal and level, correlational. The sample was 73 workers to whom the Chiavenato administrative management questionnaires, (2012) adapted by Vergara 2020 were applied, and the Sonia Palma Carrillo, (2005), standardized questionnaire was applied to job satisfaction, whose results were that the management The administrative relationship is directly ($Rho=0,526$) and significantly ($p =0,000$) related to the job satisfaction of the workers in the Platform for Citizen Attention of the National Superintendence of Health, 2020 the alternative hypothesis is accepted and the relationship is moderate.

Keywords: administrative management, job satisfaction.

I. Introducción

Con el fin de comprender la interacción entre las organizaciones y sus trabajadores, como preámbulo debemos contextualizar nuestro enfoque, situándonos en una posición en la cual consideremos que, desde el principio de la civilización, cuando el ser humano comenzaba a bregar para sobrevivir, se vio en la necesidad de formar pactos y grupos colaborativos, con el fin de alcanzar metas mayores a favor de sus congregaciones. Esta figura se observó a lo largo del tiempo, advirtiéndola en grandes civilizaciones coincidiendo con el surgimiento del Estado (2150 a.C.-500 a.C.), el cual dio inicio a la civilización en su forma más básica. Aquí podemos mencionar a Mesopotamia y Egipto, la cuales para gobernar dividieron la sociedad en clases sociales, siendo la clase alta quien gobernaba, sostenida por la esclavitud de pueblos de menor jerarquía.

Otro ejemplo sin duda fue Grecia (500 a.C.-400 d.C.) fuente de la civilización occidental, un paradigma manifiesto en el uso de la administración, desarrollándose a través del control de sus ocupaciones y correctivos corporales. Fundada la fe cristiana, emergieron otras manifestaciones administrativas, siendo en catolicismo quien generó modelos organizativos vigentes hasta la actualidad, fundada sobre las bases de la preponderancia, dominio, método y estructuración, prevalentes actualmente; es así que, muchas organizaciones aplican los fundamentos del esquema eclesiásticos y militares. Hacia la Medioevo (400 d.C.-1400 d.C) este solariego fue caracterizado por un régimen de servidumbre, en el cual, todos se encontraban sometidos al dictador, quien vigilaba la faena de sus siervos. Aquí se formaron las atarazanas, asociaciones y formatos de ordenamiento y gerencia más elaborados.

En la Edad contemporánea (1400-1700) nació el, plutocracia mercantil y la ocupación remunerada, en este periodo afincaron las corporaciones, y las industrias continúan operando negocios rudimentarios. Tanto, las instituciones públicas como las líneas de mando persisten con cualidades medievales. Durante la edad del acero (1700 d.C.-1900 d.C) con el surgimiento de nuevas tecnologías como el motor a vapor, el teléfono, el automóvil y el bombillo de luz, entre otros, se disparó la expansión productiva, conllevando a considerables adelantos en la manufactura. La diversidad de la labor creó la necesidad de expertos, y gerentes bisoños, destinados a solucionar cualquier inconveniente que se presentara dentro de la manufactura. En esta etapa, con la introducción de la producción serial y trabajadores especializados, la problemática en

la manufactura y el control de los productos se tornó más compleja; los costos elevados por la mano de obra artesanal descendieron, dando paso al surgimiento de mediadores entre el dueño y el empleado; es decir, capataces e inspectores, los cuales se convirtieron en servidores de la dirección.

Para brindar atención a la este nuevo reto, se contrataron expertos en las propiedades de la materia prima, procesamiento y herramientas para cálculo. Varios entendidos postularon que esta gobernabilidad, responde a una serie de métodos emergidos durante la edad del acero, precisamente como una materia con temperamento netamente comunitario, pues implica mayor precisión en él desempeño, por la concentración de la manufacturación en las principales industrias. Ya en era de la vanguardización, el fortalecimiento y crecimiento del arte gerencial como conocimiento indefectible para el prosperar manufacturero y monetario, es logrado por medio de la ciencia y mecanización. En este punto, surge la administración científica, Münch (2014), de la mano de Frederick Winslow Taylor, quien postuló el concepto de Ordenamiento Equitativo laboral (ORT), teniendo como objetivo buscar el perfeccionamiento del rendimiento, por medio del replanteamiento del sistema laboral. Asimismo, define cuatro atributos: el análisis tecnológico laboral, la recopilación investigativa y capacitación la fuerza laboral, la reciprocidad entre empleador y empleado, y la distribución de equitativa entre ellos. Crespo (2005).

Finalmente, este último milenio, época de extraordinarios innovaciones del conocimiento técnico, donde se observa una economía global, donde existen y proliferan muchos emprendimientos, con múltiples clases gerenciales y adelantos en su rama, Münch (2014), persisten arquetipos organizacionales trasnochados, que gestionan verticalmente, buscando su mayor beneficio a expensas del proletariado. Aun no habiendo hecho mención a la satisfacción laboral, podemos darnos una idea de cual habría sido el resultado de una investigación bajo este contexto. Actualmente, con una economía mundial casi homogenizada, tanto las entidades estatales como particulares se encuentran en permanente actualización, obligando a realizar a sus organizaciones constantes cambios, no obstante, estas reestructuraciones pueden afectar a sus trabajadores a diferentes niveles.

A nivel mundial, nos encontramos sumidos en un mundo competitivo, sustancialmente dinámico, ambiguo y lleno de incertidumbres. A futuro, en la innovación y cualidades sostenibles residirán como puntos clave que las entidades solicitarán de sus gerentes para preservar su vigencia en el tiempo, ante la constante metamorfosis de sus contextos. Estamos situados en un orbe convulsionado, de continuas reinenciones, de las que solamente las instituciones correctamente gestionadas administrativamente, lograrán sobrevivir y alcanzar el éxito. Chiavenato (2019). La administración es una poderosísima herramienta para mantenerse competitiva y vigente dentro de cualquier organización, ya que esta ofrece múltiples bondades como: a) técnicas y procesos pensados para conseguir mayor rapidez y efectividad, optimizando la ejecución de actividades, conllevando al ahorro de tiempo y costos; b) aumenta la productividad, eficiencia, calidad, así como la competitividad de cualquier organización; c) permite maximizar el rendimiento en las organizaciones Münch (2014).

Como base, ante lo señalado líneas arriba, definimos las 4 funciones básicas del administrador como: planificación, ordenamiento, gerencia y supervisión, estos elementos forman de la actividad gerencial. Chiavenato (2012). Bajo este esquema, se concluyó que las organizaciones son sistemas complejos. Davis, K. & Newstrom, J. (2010), y que el origen de sus problemas yace en la calidad de sus relaciones laborales, tecnológicas y económicas, dentro de sus unidades funcionales, conformadas a su vez por su fuerza laboral, materiales, monetarios e información. Por tanto, cualquier alteración en alguna de ellas, afectará todo el conjunto. Vaca (2015).

En ese sentido investigaciones comparativa de los factores objetivos y subjetivos detrás de la satisfacción en el trabajo en cuatro países representativos de Europa occidental (Alemania, Reino Unido, Italia, Francia), concluyó que, aun cuando la satisfacción laboral general fue significativamente mayor para los trabajadores británicos y alemanes, los factores subjetivos (la estabilidad socioeconómica añadida al trabajo), las condiciones laborales y los aspectos del equilibrio trabajo-vida fueron los más relevantes para configurar la satisfacción laboral, sin tener en cuenta el mito que considera las ganancias como un factor determinante. Punzo & Buonocore (2018). Estos datos coincidentes con Jiménez (2016) y Bojadziev (2015) y validan lo dicho por Cascales (2010) sobre estos mismos factores.

A nivel nacional, el bienestar del trabajador se define como la manera en que percibe la gente su quehacer. Esto implica otras facetas: económica, clases de verificación, prerrogativas laborales, chances de crecimiento, colegas de trabajo, entre otros. Sostiene que hay un creciente interés de las organizaciones por conocer el estado anímico de los colaboradores, en otras palabras, un estimado del bienestar en el total de sus empleados. García (2010). Consideró que la moral podría utilizarse como una medida útil en la performance general de la institución. Por otro lado, destacó la falta de reconocimiento del trabajo, esfuerzo, dedicación y eficiencia en el personal, la falta de valoración de trabajo diario, así como falta de incentivos económicos y remuneraciones adecuadas de los trabajadores. Palomares (2017). Concluyó que el 66.7% (72) de los colaboradores encuestados consideraron intermedia la actividad gerencial, no obstante, el 82.4% (89) consideraron regular de satisfacción laboral. En ese sentido, se sugirió una adecuación de sus políticas administrativas para enfatizar el desempeño de sus colaboradores y potenciar su desarrollo. Por otro lado, ante la falta de motivación propone fomentar actividades de confraternidad para afianzar el compromiso con su trabajo, y que se sientan motivados y valorados por su entidad. Huamaní (2019)

A nivel local, el 15 de mayo de 1997 nace la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS), cuyo objetivo fue conceder, normalizar y vigilar la actividad de las Entidades Prestadoras de Salud, cautelando la adecuada disposición de sus activos financieros. El 9 de abril de 2009, a través de la Ley N° 29344 Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, que crea la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASA), con la SEPS como precedente, encargándole las funciones de conceder, normalizar y vigilar, y regular a las organizaciones que manejan capital de aseguramiento en salud (IAFAS), así como vigilar a las entidades que brindan servicios de salud (IPRESS). Finalmente, el 6 de diciembre de 2013, se fortalece y cambia la denominación a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) entidad encargada es promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud, supervisando que las prestaciones sean otorgadas con calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad, con independencia de quien la financie.

Como es evidente, con 23 años de funcionamiento esta entidad ha pasado por muchos cambios, los cuales de una u otra manera han impactado de diversas maneras a sus

colaboradores, es así que, actualmente, en un escenario donde se reciben gran cantidad de denuncias ciudadanas, sumado al contexto políticos, plazos administrativos reducidos inadecuadamente, una falta de feedback vertical entre decisores y trabajadores, y falta de personal permanente, ha impactado la satisfacción laboral de sus colaboradores, incrementando el estrés para el cumplimiento de la labor administrativa. Esta es la razón del presente trabajo, conocer la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020

A nivel internacional, para que una actividad gerencial adecuada, el administrador requiere perfeccionar competencias gerenciales que lo lleven al logro de objetivos, donde el bienestar laboral se considere primordial para alcanzar las metas trazadas su investigación se desarrolló a través del método documental de gabinete y presencial, con una población muestral de 339 usuarios designados, 16 colaboradores, y 2 gerentes, aplicándose, la encuesta y la entrevista a los sujetos involucrados. Concluyó evidenciando la insuficiencia administrativa, al este presentar atributos desfasados, limitado crecimiento en las competencias de los decisores, afectado el bienestar y suficiencia laboral, enfatizando la sensación de descontento en el colaborador. Ante ello, se planteó la creación de proyectos para el perfeccionamiento de la actividad gerencial, incrementando el lumbral de bienestar y suficiencia en los colaboradores motivo de la investigación. Cabezas (2015).

En Ecuador, el autor realizó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo básico de nivel descriptivo, conformado por 172 colaboradores, de ellos 119 distribuidos equitativamente entre cada comuna, es decir 50 para el GAD Municipal de Cevallos y 69 para el GAD Municipal San Cristóbal de Patate. Se obtuvieron los datos a través de la encuesta y cuestionario para ambas variables. Como resultado se advirtió una elevada y significativa correlación, con un Rho de Spearman de 0,037 para el GAD Municipal de Patate; y una significancia y baja correlación, con un Rho de Spearman de 0,054 para el GAD Municipal de Cevallos, confirmándose la relación existente entre las variables del presente estudio. Guerrero (2018).

La satisfacción laboral entre los empleados es un factor decisivo para el triunfo en toda institución. Esto es así porque los empleados que están satisfechos con su trabajo tienden a trabajar más duro porque están satisfechos con su trabajo. Reiner & Zhao, J. (1999), por lo tanto, ofrecen buenos servicios a los clientes de la organización. Este estudio buscó averiguar si existe una relación percibida entre las prácticas de gestión de relaciones con los empleados y la satisfacción laboral en Swissport Kenya limited. Se realizó un estudio descriptivo. Los datos primarios fueron el método utilizado para recopilar datos, por lo tanto, se utilizaron cuestionarios obtener información. Los datos cuantitativos se analizaron mediante estadísticas descriptivas mediante las cuales se utilizó la regresión lineal para establecer la existencia de alguna relación entre las prácticas de gestión de los empleados y la satisfacción laboral.

El estudio descubrió que las prácticas de gestión probaron cuáles eran; La gestión de conflictos, los procedimientos disciplinarios, el sindicalismo y la comunicación tuvieron una influencia mínima en la satisfacción laboral en los colaboradores Swissport Kenia. Esto significa que hay otras situaciones que afectan la satisfacción laboral de los empleados, pero también las variables evaluadas calificaron algunos aspectos de la insatisfacción laboral. El estudio desea recomendar que la gerencia de Swissport Kenia intente descubrir qué está causando la insatisfacción laboral entre sus empleados y también mejorar las áreas que fueron evaluadas, lo que indica algunos niveles de insatisfacción. Se deben realizar más investigaciones para establecer que otras circunstancias inciden la satisfacción laboral en Swissport Kenya Limited. Kanana, (2016).

La razón primordial de su investigación fue conocer los resultados de las prácticas en gestión administrativa sobre la satisfacción laboral de los empleados en el Consejo de Distrito de Monduli - Tanzania. Se adoptó una estrategia transversal de investigación de encuestas cuantitativas. Una muestra de 100 Los encuestados fueron seleccionados utilizando técnicas de muestreo estratificado. Los datos fueron recolectados a través de cuestionarios con tres partes: información demográfica con 6 elementos, prácticas de gestión de capital humano: capacitación y desarrollo con 4 ítems, evaluación del desempeño con 5 ítem y compensación con 5 artículos y satisfacción laboral con 36 artículos. El análisis fue llevado utilizando estadísticas

descriptivas, correlacionales. La investigación concluyó que había una relación positiva significativa entre el entrenamiento y desarrollo y satisfacción laboral pero no por compensación y desempeño evaluación, coincidiendo con Timothy A. Et al (2010). Aquí recomienda que el gobierno y otras partes interesadas tomen en consideración el tema de la capacitación y el desarrollo de sus empleados para mejorar sus niveles de satisfacción con sus trabajos. Ramadhani (2018).

En este punto, la satisfacción laboral es una de las materias más estudiadas en la rama de la psicología gerencial. Por otro lado, los estudios sobre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo son muy raros en Turquía. El objetivo de este estudio es determinar las percepciones del personal administrativo que trabaja en universidades sobre satisfacción laboral. Para este propósito, se realizó un estudio de encuesta con 200 empleados administrativos que trabajan en la Universidad Mehmet Akif Ersoy - Turquía y se realizaron encuestas evaluadas con métodos de análisis estadístico. Como resultado del análisis, el nivel de satisfacción laboral fue se ve afectado por la política de gestión, la naturaleza de los negocios y los compañeros de trabajo. Cicek (2016)

A nivel nacional, a través de su investigación, buscó la interacción entre estas variables, planteando un estudio básico, correlacionado, enfocado cuantitativamente, con una metodología hipotética deductiva y con planteamiento no experimental. Contó con una población censal de 64 colaboradores, recolectó datos aplicando la técnica del cuestionario basado en 20 preguntas de escala dicotómica. Expertos los valoraron y certificaron aprobando el índice de fiabilidad - Alfa de Cronbach. Halló una interacción considerable entre la gestión administrativa y el bienestar laboral en los sujetos de estudio. En cuanto al coeficiente de correlación alcanzó un valor alto de correlación con una significancia menor a la esperada. Olortegui (2020)

Por otro lado, la investigación se basó en encontrar la interrelación entre gerencia y el bienestar de los colaboradores encuestados En la Municipalidad de San Martin de Porres 2019. Su universo constó de 120 colaboradores. Su investigación fue

básica, cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional, con alto nivel de fiabilidad y validez de los instrumentos. Recopilando y procesando información a través de programas informáticos como Excel y SPSS. Sus resultados mostraron una significancia de 0.000 inferior al valor de significancia, rechazando la hipótesis nula y confirmando la inmediata interacción entre ellas, con un coeficiente de Spearman de 0.798. García (2019)

Asimismo, buscando conocer la interdependencia de las variables en sus encuestados uso parámetros descriptivos - correlacionales, valiéndose del balotario de Vicente Berthony Palomares Álvaro. Su muestreo fue no probabilístico compuesto por 108 colaboradores de la UGEL Arequipa Sur. Encontró que el 66.7% (72) y 82.4% (89) de colaboradores se situaron en un nivel regular, respectivamente para ambas variables. Asimismo, no halló discrepancias significantes con el género. Finaliza demostrando la interdependencia ($r= 0.831^{**}$; $p= 0.001$) reafirmando su hipótesis de estudio. Huamani (2019).

En esta línea, Portugal (2018) realizó un estudio con las mismas características de los estudios citados líneas arriba, contando con una base a de 110 profesores, encuestados con formularios validados conforme a al rigor de la misma, encontrando una interacción importante entre sus variables, ya que obtuvo una significancia de $p < .05$ y un Rho de Spearman de 0,731.

Otros autores como el presente, quien realizó su trabajo con enfoque cuantitativo, con parámetros básicos, descriptivos, no experimental de corte transversal. Sus sujetos de estudio constaron de 100 de una entidad pública. Sus resultados mostraron Rho Spearman, con una interacción moderada (0,632) entre sus variables, y una significancia (bilateral) 0,000; Esto lo orientó a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Confirmando la interacción presente entre sus variables. Crispín (2015)

Entre las teorías relacionadas a la variable gerencia administrativa como: Robbins & Coulter (2014) muestra una perspectiva conservadora y estructural sobre la variable dirección gerencial, reafirmandola como una materia de investigación, cuya finalidad es valorar y disponer los recursos propios de la entidad a fin de conseguir las metas trazadas. Según Abu Naser, Al Shobaki, Abu Amuna, y Alhila (2017) la dirección gerencial engloba los actos realizados por los decisores, los cuales interactúan entre

diferentes contextos a fin de alcanzar las metas programadas, tomando como referencia las fases de programar, ordenar, dirigir y supervisar. Para Chiavenato (2012) estos fundamentos ayudan a definir y estructurar procesos gerenciales, por medio del trabajo del administrador, organizando todas las actividades a través de tareas secuenciales. Las actividades de gerencia tienen fases, activas y paramétricas. La literatura se basa en recursos funcionales que nacen en actuaciones gerenciales, enmarcándose en los principios conductivos procedimentales Oleas (2012).

La gestión administrativa preserva el mismo espíritu de la administración moderna, como disciplina la cual planifica, administra, gestiona, desarrolla y supervisa todas las fases relacionadas al desarrollo administrativo de una organización que ofrece servicios públicos Manes (2014). No obstante, para Palacios (2016) administrar recursos públicos, es ejecutar de forma equitativa y secuencial los principios de la administración convencional en el desarrollo de instituciones públicas. La gestión administrativa tiene como fin salvaguardar la estructura de las entidades, asegurando el manejo adecuado de los activos de la empresa, y la adjudicación de ellos para optimizar y aumentar el desempeño de sus decisores, cuya misión está orientada al cumplimiento de objetivos organizacionales inmersos en su misión institucional. Vargas y Soto (2016). El objetivo de las actividades gerenciales no sólo obra en el adecuado desempeño de la organización, si no que sus decisiones deben estimular las habilidades y atributos en sus recursos humanos internos dentro de su función, lo cual desde la visión del autor sobrepasa la teoría clásica de la administración. Fernández (2010).

Sus atributos son los siguientes: (a) Generalidad. Por su naturaleza transversal se convierte en imprescindible en todo conjunto comunitario, abarcando desde las entidades particulares y del estado y combinadas, (b) tasación material. El propósito es funcional, siendo las actividades gerenciales un vehículo hacia el logro de los objetivos institucionales, (c) Multidimensional. Un conjunto de disciplinas, ciencias, que enriquecen su discernimiento. (d) Particularidad. El ámbito de desarrollo específicamente gerencial, el cual se nutre con otras disciplinas, pero sin trastocarse con otras disciplinas, (e) Elasticidad. La gerencia cuenta con fundamentos que permiten

cierta elasticidad y adecuación en relación a los requisitos de la situación donde se aplicarán Chiavenato (2012).

En cuanto a las dimensiones contamos con la Planificación: es una actividad propia del ámbito administrativo que establece y circunscribe los objetivos de la organización. Luna (2014), la instauración de los criterios y capacidades alcanzables y realizando planes que estructuran las programaciones, considerando tanto la finalidad como las conductas para alcanzarlos Robbins & Coulter (2014). Consiste en la traza miento del camino que transitará la organización, abarcando específicamente los productos que se desean conseguir, y los criterios y capacidades para obtenerlos. Cifuentes (2015). Esta dimensión es primordial para definir la línea de acción de la organización, sin ella no se contaría con un esqueleto, ni una estructuración veraz. Vargas y Soto (2016). Asimismo, la administración involucra fases de contenido esencial para desarrollar los fundamentos, y la visión gerencial. Chiavenato (2012).

Como segunda dimensión contamos con a la Organización: es el componente de la administración encargado de clasificar y diseñar las actividades y funciones en una entidad. Robbins & Coulter (2014). Denominado como una parte fundamental dentro de la organización, en ella los decisores conciben su estructura organizativa. Palacios (2016). Además, es esencialmente importante, ya que hace factible alcanzar los objetivos impulsando el adecuado desarrollo de la institución, perdiendo la fluidez en los procedimientos y actuaciones de los colaboradores. Miranda (2016). Aquí se definen los espacios, configuraciones, procesos y escalafones para alcanzar las metas organizacionales, delimitando las tácticas y actuaciones para ejecutar la tarea. Vladimirovich et. al (2015).

La tercera dimensión a la Dirección: describieron esta fase señalándola con el objetivo de canalizar la ocupación en sus subordinados, empleando para esto, una proyección intrínseca y extrínseca. Robbins y Coulter (2014). Se transforma en la tercera fase del quehacer administrativo y su naturaleza es fundamentalmente operacional, buscando concretar el trabajo de los colaboradores. Manes (2014).

Finalmente, la cuarta dimensión es el Control: consiste en definir las reglas para una adecuada estandarización, control, supervisión de las tareas realizadas, con el objetivo de identificar deficiencias en cuanto al desempeño del subordinado y subsanarlas. Robbins & Coulter, (2014). Incluso algunos entendidos de los cuales

sobresale Chen, (2017) segmentan estos momentos otorgándoles características personalizadas, señalando que este no es precisamente valoración empero, en atención al presente estudio, tomaremos lo señalado por los expertos antes citados.

De las teorías vinculadas a la variable Satisfacción en el trabajo, Palma (2005) señaló que “son las acciones de los colaboradores ante la labor que desempeñan”. No obstante, Álvarez (2017) manifestó que “son posturas de los colaboradores frente a su ocupación”. Dawis & Newstrom (2010) la definieron como “los menesteres, ante la ocupación” (p.25). Grados, (2012) la definió como nivel ideal de una persona en la función que desempeña Ruiz (2015) indicó “es una perspectiva primordial en la que el colaborador expresa su satisfacción ante la actividad que desarrolla” (p.45)

Aquí se presentan las siguientes dimensiones: *Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales:* son las circunstancias en las cuales se desempeña la labor. *Dimensión 2: Beneficios laborales y o remunerativos:* es la recompensa al servicio brindado por los colaboradores. *Dimensión 3: Políticas administrativas:* enfocado a normatividad y procedimientos de cumplimiento obligatorio dentro de la entidad. *Dimensión 4: Relaciones interpersonales:* es la interacción diaria de los pares y colaboradores dentro de la entidad. *Dimensión 5: Desarrollo personal:* Denominado desarrollo personal del trabajador. *Dimensión 6: Desempeño de tareas:* Son las tareas ejecutadas por lo colaboradores. *Dimensión 7: Relación con la autoridad:* Es la interacción propiciada por colaboradores y superiores jerarquicos y viseversa, dentro de la insitución. Palma (2005, p.42)

En función a los postulados mencionados se indicó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, año 2020?

La justificación frente a esta problemática de estudio se dio coniserando que la globalización, siendo un proceso dinámico del cual formamos parte las organizaciones y sus trabajadores. Sánchez (2008), requiere ser actualizada periodicamente para ajustar su punto de balance, tanto entre sus procesos administrativos, como en la interacción de sus actores, con el fin de administrar con eficiencia y eficacia los recursos materiales y

humanos disponibles, y a su vez garantizar un grado de satisfacción laboral óptimo en sus trabajadores. Es así que, la Superintendencia Nacional de Salud requiere realizar una revisión de su cadena productiva en la Plataforma de Atención al Ciudadano, con la finalidad de evaluar el flujo de insumos proporcionados por la ciudadanía (consultas y denuncias), a fin de reajustar sus procedimientos, distribuir al personal en favor al flujo de la cadena productiva, y aumentar el recurso humano suficiente, para un adecuado desarrollo de sus procesos estratégicos, y así lograr productos resultados acordes a los plazos establecidos por la normatividad vigente, y a las expectativas de la ciudadanía.

El presente trabajo tiene como objetivo contribuir en la optimización de la capacidad de gestión administrativa de la Plataforma de Atención al Ciudadano, para mejorar la satisfacción laboral en sus trabajadores. Asimismo, pretende brindar a través de los resultados obtenidos, elementos de juicio a los decisores, para una adecuación del servicio brindado, tanto en fondo como en forma, impactando de manera positiva a la ciudadanía, y elevando la imagen institucional.

Metodológicamente, en este estudio es importante ya que pretende determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud. Con ese fin se utilizarán las herramientas, recursos, e instrumentos en favor de obtener la información necesaria, y su posterior análisis para contrastar las hipótesis planteadas.

Esta investigación es importante porque permitirá dar a conocer y entender una problemática muy frecuente dentro de las instituciones públicas, como lo es la Superintendencia Nacional de Salud, permitiendo abordar dentro de su Plataforma de Atención al Ciudadano un enfoque personalizado para la optimización de sus procesos y mejorar el servicio brindado.

El objetivo general: develar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en Plataforma de Atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, año 2020. Se estableció como hipótesis general: la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción laboral en Plataforma de Atención al ciudadano de Superintendencia Nacional de Salud, año 2020 (Ver anexos).

La hipótesis general: la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción laboral en Plataforma de Atención al ciudadano de Superintendencia Nacional de Salud, año 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se aplicó el tipo básico. Según la definición de Andía (2017), quien señaló “como objetivo principal incrementar el conocimiento, eximiéndolo de contrastación ante otras cualidades habituales” (p.50). El diseño usado fue no experimental de corte transversal. Sobre el particular, este autor señaló que “se ejecuta libre de manipulación en las variables y circunscrito en un espacio y momento indicado” (p.169). Aquí se aplicó un enfoque fue cuantitativo, yaciendo en el estudio en números estadísticos (p.65).

Por otro lado, el nivel fue correlacional, porque se definió la interacción entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral Al respecto, Andía (2017) sostuvo para ellas se “fija el vínculo con otras variables.” (p.51) El método fue el método hipotético-deductivo. En ese sentido, en precitado autor sostuvo que “está cimentado en suposiciones o resultados posibles a dichas cuestiones “(p.65)

2.2. Operacionalización de Variables

La gestión administrativa, según Robbins & Coulter (2014) se define como la disciplina científica que tiene como objetivo evaluar y administrar los procesos internos de las organizaciones, a fin de lograr las metas institucionales. Al respecto, se aplicó el cuestionario sobre gestión administrativa de Chiavenato (2012) adaptado por Vergara (2020), el cual constó de 21 interrogantes graduadas tipo likert. (Ver anexos).

Por otro lado, Flores (2010) definió la satisfacción laboral como la disposición del colaborador ante su labor correspondiente. No obstante, Palma (2005) sostiene que “son las acciones de los colaboradores ante la labor que desempeñan”. Grados (2012) la definió como nivel ideal de una persona en la función que desempeña. Dicho esto, aquí se utilizó la encuesta estandarizada de Sonia Palma (2005) el cual constó de 36 interrogantes graduadas tipo likert. (Ver anexos).

2.3. Población y muestra

Andía (2017) la conceptualizó como “componentes agrupados con una o más cualidades comunes” (p.204). La presente investigación constó de una población censal de 73 trabajadores de la Plataforma de Atención de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020. (Ver anexos).

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

Andía (2017) la definió como el medio para obtener datos.” (p.207). La herramienta utilizada fue la encuesta. Según en pre citado, “está elaborada a base de preguntas para registrar varios acontecimientos.” (p.207). la primera variable contó con un cuestionario adaptado y validado por juicio de expertos, en cual fue aplicado como piloto en 17 sujetos de entidad con similares características de trabajo, dando como resultado una fiabilidad de 0.959 utilizando el Alpha de Cronbach. El segundo cuestionario fue estandarizado de Sonia Palma (2005). El cual aportó una fiabilidad de 0,658 con Alpha de Cronbach (Ver anexos).

2.5. Procedimiento

Para llevar a cabo el presente trabajo, se gestionaron los permisos ante el Superintendente de la Superintendencia Nacional de Salud. Luego, se recabo la data con la población censal. Se procesó la información con el programa de Microsoft Office 2019 (Excel) y la herramienta estadística SPSS 25. Los resultados obtenidos fueron en insumo para desarrollar las conclusiones y recomendaciones en el presente estudio.

2.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, apoyada por los correspondientes gráficos, para luego, a través del coeficiente de correlación de Spearman, realizar la comparación de las hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue desarrollado en el marco de los lineamientos éticos establecidos, respetando las autorías mencionadas, manteniendo en reserva la identidad de la población censal encuestada.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones

Niveles	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	22	30.1	24	32.9	20	27.4	25	34.2	26	35.6
Regular	30	41.1	33	45.2	34	46.6	32	43.8	25	34.2
Eficiente	21	28.8	16	21.9	19	26.0	16	21.9	22	30.1
Total	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0

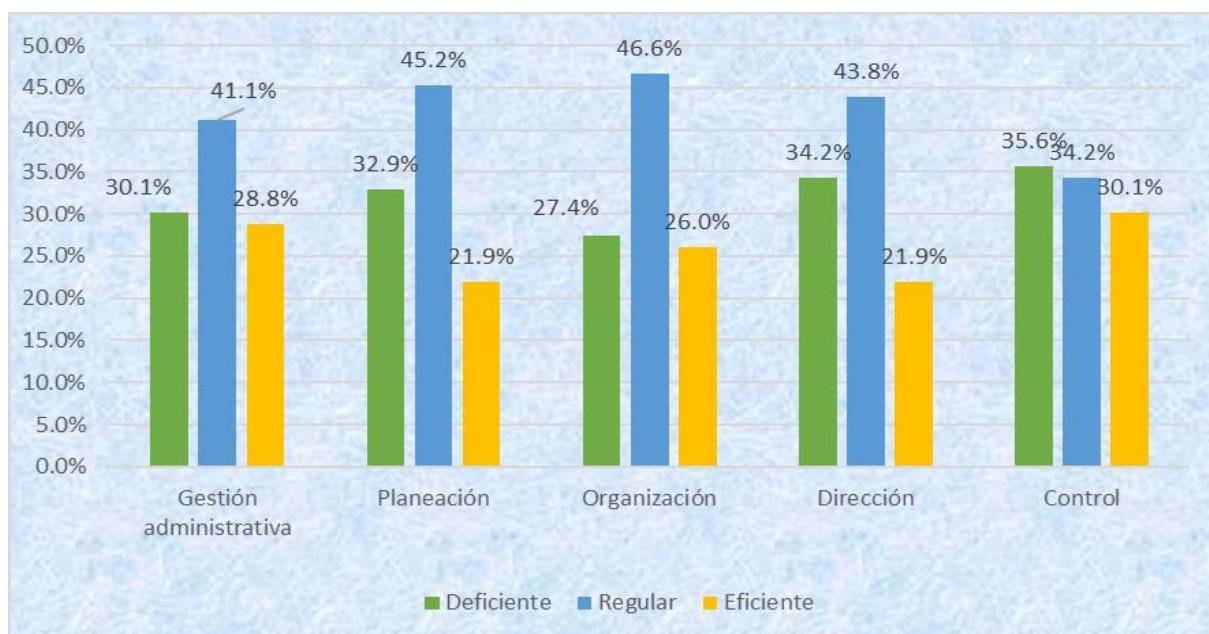


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión administrativa y dimensiones

En la tabla 1 observamos que la gestión administrativa, según los trabajadores de la Plataforma de Atención de la Superintendencia Nacional de Salud, arrojó que el 30.1% lo considera deficiente, mientras que el 41.1% lo considera regular y el 28.8% que es eficiente, con respecto a la dimensión planeación, el 32.9% lo considera deficiente mientras que el 45.2% lo considera regular y el 21.9% eficiente, con respecto a la dimensión organización, el 27.4% lo considera deficiente mientras que el 46.6% lo considera regular y el 26.0% eficiente, con respecto a la dimensión dirección, el 34.2% lo considera deficiente mientras que el 43.8% lo considera regular y el 21.9% eficiente, con respecto a la dimensión control, el 35.6% lo considera deficiente mientras que el 34.2% lo considera regular y el 30.1% eficiente.

Tabla 2

Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones

Niveles	Satisfacción laboral		Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones interpersonales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	34	46.6%	38	52.1%	33	45.2%	31	42.5%	39	53.4%	42	57.5%	33	45.2%	37	50.7%
Medio	21	28.8%	24	32.9%	22	30.1%	20	27.4%	15	20.5%	20	27.4%	20	27.4%	26	35.6%
Alto	18	24.7%	11	15.1%	18	24.7%	22	30.1%	19	26.0%	11	15.1%	20	27.4%	10	13.7%
Total	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0	73	100,0

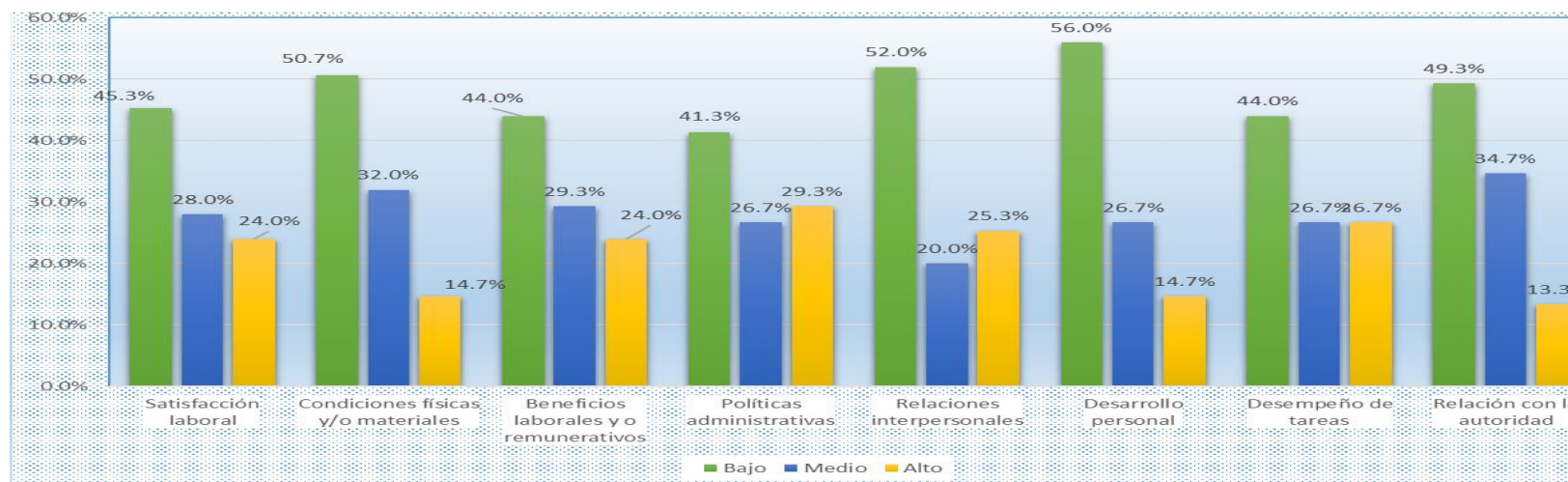


Figura 2. Niveles de variable satisfacción laboral y dimensiones

La satisfacción laboral según los trabajadores de la Plataforma de Atención de la Superintendencia Nacional de Salud, arrojaron que el 46,6% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 28,8% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 24,7% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales, el 52,1% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 32,9% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 15,1% señala el nivel alto, con respecto a la beneficios laborales y o remunerativos, el 45,2% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 30,1% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 24,7% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión políticas administrativas, el 42,5% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 27,4% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 30,1% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, el 53,4% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 20,5% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 26,0% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión desarrollo personal, el 57,5% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 27,4% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 15,1% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión desempeño de tareas, el 45,2% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 27,4% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 27,4% señala el nivel alto, con respecto a la dimensión relación con la autoridad, el 50,7% presentan un nivel bajo, por otro lado encontramos un 35,6% que menciona que está en un nivel medio mientras que el 13,7% señala el nivel alto.

3.2. Resultados correlacionales.

Se comprobaron las hipótesis, para tal efecto se definieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión, se utilizó el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Gestión administrativa y la satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,526 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Planeación * satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,488 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Organización * satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,432 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (

Dirección* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,458 y p-valor 0,000), la hipótesis específica-4 (Control* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderada (Rho 0,510 y p-valor 0,000) en todos los casos en el nivel 0,01.

Tabla 3

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión administrativa * satisfacción laboral	,526**	,000	73	Moderado
Hipótesis específica-1	Planeación * satisfacción laboral	,488**	,000	73	Moderado
Hipótesis específica-2	Organización * satisfacción laboral	,432**	,000	73	Moderado
Hipótesis específica-3	Dirección * satisfacción laboral	,458**	,000	73	Moderado
Hipótesis específica-4	Control* satisfacción laboral	,510**	,000	73	Moderado

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

IV. Discusión

En cuanto a la Hipótesis general: la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,526 y p-valor 0,000). estos resultados difieren con los obtenidos por Guerrero (2018), ya que para él la correlación entre las variables de estudio fue alta, lo cual fue respaldado por Ramadhani (2018), quien obtuvo una relación positiva significativa en cuanto al desarrollo personal, más no, en el tema remuneratorio y de evaluación del desempeño. No obstante, es también importante brindar a los colaboradores espacios de trabajo adecuados para favorecer y en este caso, elevar sus niveles de satisfacción. Fassoulis (2015). Aquí concluimos que resultados discrepan con los obtenidos, por lo que se requiere

implementar planes de capacitación en temas estratégicos, para su desarrollo oportuno, contribuyendo al desarrollo personal de los colaboradores.

En cuanto a la Hipótesis específica-1: la planeación se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,488 y p-valor 0,000). Estos resultados difieren de los obtenidos por Cicek (2016), quien sostuvo que políticas institucionales afectaron significativamente esta dimensión. Asimismo, señaló que, el entorno laboral si afecta esta dimensión. Por otro lado, según lo sostenido por Lee (2015), el trabajo estable, una remuneración adecuada, y el empoderamiento y capacitación efectiva, favorecen la Satisfacción de los colaboradores. No obstante, estos resultados se oponen a los obtenidos, por lo que se sugiere programar actividades extra institucionales, que permitan acercar a los trabajadores para crear familiaridad, para propiciar un mejor ambiente de trabajo, y favorecer el trabajo en equipo.

En cuanto a la Hipótesis específica-2: la organización se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,432 y p-valor 0,000). Estos resultados son apoyados por Crispín (2015), quien obtuvo resultados similares. Esto, a su vez fue contradicho por Cabezas (2015), quien concluyó que la gestión fue deficiente, debido a prácticas de articulación obsoletas. Al respecto, Izvercian (2016) señaló que las áreas de gestión de personal deben tener la capacidad de interpretar el sentir de los colaboradores, para desarrollar tácticas motivacionales, fomentando espacios de conversación y aclaración de controversias, para mejorar la imagen de la organización, impactando positivamente hacia el exterior. En ese sentido se sugiere desarrollar actividades de retroalimentación interinstitucionales, para compartir experiencias e implementar mejoras en el servicio.

En cuanto a la Hipótesis específica-3: la dirección se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,458 y p-valor 0,000). Estos resultados son opuestos a los hallados por Cabezas (2015), quien encontró poco desarrollo de las habilidades gerenciales. Aquí se sugieren capacitaciones para el manejo de los activos intangibles, acompañado de un feedback vertical adecuado, para contribuir a una mejor toma de decisiones, como lo sostenido por Kianto (2016). Por tanto, es imperativo desarrollar el liderazgo y las capacidades administrativas continuamente, proporcionándoles herramientas de auto ayuda, y así mantener comportamientos de bienestar en beneficio de sus colaboradores.

En cuanto a la Hipótesis específica-4: el control se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,510 y p-valor 0,000). Estos resultados son apoyados por Kanana (2016), quien no encontró relación significativa entre acciones de control preventivas que afecten esta dimensión. Aquí se sugiere realizar la evaluación del desempeño de maneja periódica, a fin de tomar acciones preventivas oportuna, sin desmerecer el esfuerzo de los colaboradores.

V. Conclusiones

Primera: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,526 y p-valor 0,000).

Segunda: La planeación se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,488 y p-valor 0,000).

Tercera: La organización se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,432 y p-valor 0,000).

Cuarta: La dirección se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,458 y p-valor 0,000).

Quinta: El control se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación es moderada (Rho 0,510 y p-valor 0,000).

VI. Recomendaciones

Primera, Se deben implementar planes de capacitación en temas estratégicos, que propicien el desarrollo personal los colaboradores, lo cual se traducirá en personal mejor capacitado impactando positivamente a la ciudadanía.

Segunda, Se deben programar actividades recreativas extra murales, que permitan acercar a los trabajadores y crear familiaridad, para propiciar un mejor entendimiento de los pares, conllevando mejorar el clima organizacional, y favorecer el trabajo en equipo.

Tercera, Se deben desarrollar actividades de retroalimentación con las diversas áreas de la institución, a fin de compartir conocimientos y experiencias permitan nutrir y mejorar el servicio a la ciudadanía.

Cuarta, Desarrollar capacitaciones para el manejo de los activos intangibles, acompañado de un feedback vertical adecuado entre los superiores y los colaboradores, a fin de enriquecer la gestión en base a la casuística del quehacer diario, ampliando la visión de los altos directivos para mejorar la toma de decisiones.

Quinta, Retroalimentar de manera periódica a los equipos de trabajo, con la información relevante de los resultados de las evaluaciones, a fin de identificar problemáticas para tomar acciones correctivas oportunas, sin desmerecer el esfuerzo de los colaboradores.

VII. Referencias

- Álvarez, D (2017). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*, Tenth Edition, Kogan Page Publishing, London.
- Amofa, Denis & Owusu Ansah, Martin. (2017). *Analysis of Organisational Culture on Component Conceptualisation of Organisational Commitment in Ghana's Banking Industry*. Business and Social Sciences Journal. Volume 2. 1 - 26. 10.26831/BSSJ.2016.2.2.1-26.
- Bryson, John & Crosby, Barbara & Bloomberg, Laura. (2014). *Public Value Governance: Moving Beyond Traditional Public Administration and the New Public Management*. Public Administration Review. 74. 10.1111/puar.12238.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* 10ma Edición. México: MCGRAW.
- Cabezas barco, Hilda Leonor (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamiento ambiental de babahoyo – emsaba e.p.* (Tesis de Maestría). Ecuador.
- Crispín Espinoza, Eusebio (2015). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los proveedores de la oficina de tesorería, INDECI, San Isidro, 2015*, (Tesis de Maestría)
- Cifuentes (2015). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea Primera edición electrónica*, 2015.
- Chen, X. (2017). *Principal-agent Theory and Its Application to Administrative Management. 5th International Education, Economics, Social Science, Arts Sports and Management Engineering Conference (IEESASM 2017)* Recuperado: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/ieesasm-17/25889681> <https://doi.org/10.2991/ieesasm-17.2018.86>
- Chiavenato, (2012). *Gestión del talento humano México*: MCGRAW.
- Cascales Mira, María (2010). “Análisis de la satisfacción laboral en España”. Documentos de trabajo (Centro de Estudios Andaluces), Serie 2, Nº. 5, 2010, págs. 1-41
- Chiavenato, (2012). *Teoría General de la Administración* (7ma edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Davis, K., y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw Hill.
- "Dr. Rashid Saeed, Rab Nawaz Lodhi, Anam Iqbal (2014). *Comsats Institute of Information Technology, Sahiwal, Pakistan Factors Influencing Job Satisfaction of Employees in Telecom Sector of Pakistan International Journal of African and Asian Studies - An Open Access International Journal Vol.3 2014*
- Erdogan, B., T. N. Bauer, D. M. Truxillo, and L. R. Mansfield. 2012. "Whistle While You Work: A Review of the Life Satisfaction Literature." *Journal of Management* 38 (4): 1038–1083
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.
- Florez García Rada, Javier (2010). *El comportamiento humano de las organizaciones*, primera edición, Editorial Universidad del Pacífico, Lima 2010.
- Faya et al (2018) *Autonomy of Work and Job Satisfaction in Administrative Workers* Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación*, vol. 8, núm. 3, 2018 Universidad Peruana Unión
- Fassoulis, K. and Alexopoulos, N. (2015) "Fassoulis, K. and Alexopoulos, N. (2015), *"The workplace as a factor of job satisfaction and productivity: A case study of administrative personnel at the University of Athens"*, *Journal of Facilities Management*, Vol. 13 No. 4, pp. 332-349. <https://doi.org/10.1108/JFM-06-2014-0018>"
- García Viamontes, Diosveni (2010). *Satisfacción laboral*. Una aproximación teórica. Recuperada desde:<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>
- Guerrero Velasteguí, César Andrés Pérez Gavilanes, Alexandra del Carmen (2018). *satisfacción laboral, gestión administrativa, contenido de trabajo, incentivos, condiciones, compromiso organizacional*. (Tesis de Maestría). Ecuador.
- García Tiza, Gianni Emerson (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019*. (Tesis de Maestría). Perú.
- Grados, J. (2012). *Capacitación y Desarrollo Personal*. México. Trillas.
- García-Bernal, Javier & Gargallo, Ana & Marzo, Mercedes & Rivera, Pilar. (2005). García-Bernal, Javier & Gargallo, Ana & Marzo, Mercedes & Rivera, Pilar. (2005). *Job satisfaction: Empirical evidence of gender differences*. *Women in Management Review*. 20. 279-288. 10.1108/09649420510599098.
- Garrido, María & Pérez, Pilar & Antón, Carmen. (2005). *Determinants of sales manager job satisfaction*. An analysis of Spanish industrial firms. *International Journal of Human Resource Management*. 16. 1934-1954. 10.1080/09585190500298776.

- Geys, Benny & Ashworth, John & Heyndels, Bruno. (2015). *Government Weakness and Local Public Debt Development in Flemish Municipalities*. International Tax and Public Finance. 12. 395-422. 10.1007/s10797-005-2317-3.
- Huamani Antonio Héctor Enrique, Ascuña Cárdenas, Helbert Wilfredo (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018*. (Tesis de Maestría). Perú.
- Huseyin Cicek & Huseyin Korkmazer, 2016. "Determination of Perceptions of Administrative Staff at Universities about Job Satisfaction - A Research on Mehmet Akif Ersoy University," Eurasian Journal of Business and Management, Eurasian Publications, vol. 4(2), pages 81-94.
- Jenny Martínez Crespo (2005). *Organizaciones: Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo*. Semestre Económico, Julio/diciembre de 2005.
- Jiménez Peinado, A., Pérez Martínez, M., Pinel Jiménez, I., Sánchez García, J. y Villanueva Moya, L. (2016). *¿Satisfacción por vocación?: La influencia del tipo de trabajo en la satisfacción laboral*. *ReiDoCrea*, 5, 90-96.
- Jeremías, Ana Teresa Nogueira e Correia, Pedro Miguel Alves Ribeiro (2019), "Trabalho de equipa em saúde como processo de relação formal potenciador da satisfação e motivação laboral", *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Vol. XXXVIII, pp
- Kanana, T. J. (2016). *The Perceived Relationship Between Employee Relations Management Practices And Job Satisfaction At Swissport Kenya Limited*. (Master Thesis). University of Nairobi. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11295/99552>
- Kianto, A., Vanhala, M. and Heilmann, P. (2016), Kianto, A., Vanhala, M. and Heilmann, P. (2016), "The impact of knowledge management on job satisfaction", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 621-636. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Patria.
- Lee, J.-S., Back, K.-J. and Chan, E.S.W. (2015), Lee, J.-S., Back, K.-J. and Chan, E.S.W. (2015), "Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27 No. 5, pp. 768-789. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2013-0530>
- Münch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. 4ta edición, Editorial Gránica. Buenos Aires.

- Miranda, Segredo & Reyes (2015). Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales. Obtenido de Escuela Nacional de la Salud Pública. La Habana, Cuba: file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/n83rev4.pdf
- Musyoki, Mary M (2012). *The relationship between rewards and job satisfaction at the national cereals and produce board*. College of Humanities and Social Sciences, University of Nairobi
- Mande, Odhiambo W (2012). *Perceived psychological contract and job satisfaction of secondary school teachers in Gem district, Kenya* University of Nairobi
- Manilall Dhurup, Jhalukpreya Surujlal, Danny Mutamba Kabongo (2016). *Finding Synergic Relationships in Teamwork, Organizational Commitment and Job Satisfaction: A Case Study of a Construction Organization in a Developing Country*
- Marie-Josée Fleury, Guy Grenier, Jean-Marie Bamvita (2017). *Job satisfaction among mental healthcare professionals: The respective contributions of professional characteristics, team attributes, team processes, and team emergent states*
- Mónica Izvercian, Sabina Potra, Larisa Ivascu (2016) Mónica Izvercian, Sabina Potra, Larisa Ivascu, *Job Satisfaction Variables: A Grounded Theory Approach*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 221, 2016, Pages 86-94, ISSN 1877-0428, <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.093>.
- Olortegui Luna, Javier Francisco (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la provincia de Huaral, 2019*. (Tesis de Maestría). Perú.
- Oleas (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez.” de la ciudad de Guayaquil. diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución* (Tesis de maestría) Universidad de Guayaquil
- Punzo, G., Castellano, R. & Buonocore (2018). M. *Job Satisfaction in the “Big Four” of Europe: Reasoning Between Feeling and Uncertainty Through CUB Models*. Soc Indic Res 139, 205–236 (2018). <https://doi.org/10.1007/s11205-017-1715-0>
- Palomares (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016*. (Tesis de maestría). Perú.
- Portugal Moscoso, Félix Carlos (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral docente de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018*. (Tesis de Maestría). Perú.
- Palacios, L (2016). *Estrategias de creación empresarial*. Ediciones Ecoe, 2da edición. Colombia. Recuperado el https://books.google.com.pe/books?id=dva2DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.

- Ramadhani Mashaka Ramadhani (2018). *The effects of human resource management practices on employee's job satisfaction in monduli district council*. Master of human resource management of the open University of Tanzania
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Décimo segunda edición. Pearson México.
- Reiner, M. D. y Zhao, J. (1999). "The Determinants of Job Satisfaction Among United States Air Force Security Police". *Review of Public Personnel Administration*, summer, 5-18.
- Ruiz, J. (2015). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. 6ta. Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.
- Superintendencia Nacional de Salud (2020). *resumen histórico*. [https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_Nacional_de_Salud_\(Per%C3%BA\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_Nacional_de_Salud_(Per%C3%BA))
- SÁNCHEZ, Sandra; FUENTES, Fernando y ARTACHO, Carlos (2008). "Rankings internacionales de satisfacción laboral". *Capital Humano*, n° 219, pág. 60. Marzo, 2008.
- Schall, Marie Antoinette (2017) Schall, Marie Antoinette, "The Relationship Between Remote Work and Job Satisfaction: The Mediating Roles of Perceived Autonomy, Work-Family Conflict, and Telecommuting Intensity" (2019). Master's Theses. 5017. DOI: <https://doi.org/10.31979/etd.2x82-58pg> https://scholarworks.sjsu.edu/etd_theses/5017
- Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica*. México: Herrero Hnos. S. A.
- Tansel, Aysit & Gazioglu, Saziye. (2006). *Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors*. *Applied Economics*. 38. 1163-1171. 10.1080/00036840500392987.
- Timothy A. Judge, Ronald F. Piccolo, Nathan P. Podsakoff, John C. Shaw, Bruce L. Rich, 2010 Timothy A. Judge, Ronald F. Piccolo, Nathan P. Podsakoff, John C. Shaw, Bruce L. Rich, *The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature*, *Journal of Vocational Behavior*, Volume 77, Issue 2, 2010, Pages 157-167
- Tracy L. Morris & Joseph S. Laipple (2015). Tracy L. Morris & Joseph S. Laipple (2015) *How prepared are academic administrators? Leadership and job satisfaction within US research universities*, *Journal of Higher Education Policy and Management*, 37:2, 241-251, DOI: 10.1080/1360080X.2015.1019125
- Vaca Aguirre, Iván Patricio (2015). *Origen de los problemas administrativos estructurales empresariales, con enfoque sistémico*. *Retos*, 10(1), pp.193-204
- Vargas, J. y Soto, A. (2016). *Paradigm Shift in the Management school from traditional to an eclectic approach of administrative management*. *Journal of Business*

Management and Economics 4: 11 November (2016). Recuperado de:
<https://www.omicsonline.org/.../paradigm-shift-in-the-manageme>

- Vladimirovich, A. Vasilevich, M. Y Vasilevic, M. (2015). *Higher Education Institution Grading: Administrative and Support Personnel*. International Journal of Economics and Financial Issues, 2015, 5(Special
- Waaiker, C. J. F., R. Belder, H. Sonneveld, C. A. van Bochove, and I. C. M. van der Weijden. 2017. "Temporary Contracts: Effect on Job Satisfaction and Personal Lives of Recent PhD Graduates." Higher Education 74 (2): 321–339.
- Wilkin, C. L. (2013). "I Can't Get no Job Satisfaction: Meta-Analysis Comparing Permanent and Contingent Workers." Journal of Organizational Behavior 34 (1): 47–64.
- Warmelink, J.C., Hoijtink, K., Noppers, M., Wieggers, T.A., Cock, T.P. de, Klomp, T., Hutton, E.K. (2015). *An explorative study of factors contributing to the job satisfaction of primary care midwives*. Midwifery: 2015, 31(4), 482-488
- Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc. Graw Hill.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la planificación administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la Organización administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre la planificación administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>2. Determinar la relación entre la Organización administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>Hipótesis general la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. la planificación administrativa se relaciona la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p> <p>2. La Organización administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			1. Planificación	Toma de decisiones Definir objetivos y planes Programación de actividades	1,2 3,4 5,6 7,8	Siempre (5) Casi Siempre (4) A Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Ineficiente [21 -48] Regular [49 -76] Eficiente [77-105]
			2. Organización	Estructura orgánica Asignación de tareas Asignación de recursos	9,10 11,12		
			3. Dirección	Motivación Liderazgo Trabajo en equipo Comunicación	13,14 15,16 17,18		
			4. Control	Evaluación del desempeño Medidas de control administrativo	19,20 21		

<p>3. ¿Cuál es la relación entre la Dirección administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>3. Determinar la relación entre la Dirección administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>3. La Dirección administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>				
<p>4. ¿Cuál es la relación entre el Control administrativo y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>4. Determinar la relación entre la Dirección administrativa y la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>	<p>4. El control administrativo se relaciona con la satisfacción laboral en la Plataforma de Atención al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020</p>				

Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
		<p>1. Condiciones Físicas y/o Materiales.</p>	<p>Confort</p>	<p>1 al 5</p>	<p>Total desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3)</p>	<p>Baja [36-83] Media [84-131]</p>
		<p>2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos.</p>	<p>Expectativas</p>	<p>6 al 9</p>	<p>De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Alta [132-180]</p>
		<p>3. Políticas Administrativas.</p>	<p>Expectativas</p>	<p>10 al 14</p>		
		<p>4. Relaciones</p>	<p>Interrelaciones</p>	<p>15 al 18</p>		
			<p>Realización</p>	<p>19 al 24</p>		
			<p>Utilidad</p>	<p>25 al 30</p>		

			Sociales 5. Desarrollo Personal 6. Desempeño Tareas. 7. Relación con la Autoridad.	Jerarquía	31 al 36		
--	--	--	---	-----------	----------	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	Población: Estuvo conformada por 73 trabajadores de la Plataforma de Atención de la Superintendencia Nacional de Salud, 2020	Técnica: Instrumentos: Variable 1 Denominación: Cuestionario de gestión administrativa. Autor: Chiavenato (2012) Adaptado: Vergara (2020) Objetivo: Determinar el nivel de la gestión administrativa Administración: Individual y colectiva Tiempo: 20 minutos Escala de medición: Escala politómica Variable 2 Denominación: Cuestionario estandarizado sobre satisfacción laboral Autor: Sonia Palma (2005) Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción laboral Administración: Individual y colectiva Tiempo: 20 minutos Nivel de medición: Escala politómica	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Tabla 4

Operacionalización de la variable 1: Gestión Administrativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planificación	Toma de decisiones	1,2	Siempre (5)	Deficiente [21 -48] Regular [49 –76] Eficiente [77–105]
	Definir objetivos y planes		Casi Siempre (4)	
	Programación de actividades	3,4	A Veces (3)	
		5,6	Casi Nunca (2) Nunca (1)	
Organización	Estructura orgánica	7,8		
	Asignación de tareas	9,10		
	Asignación de recursos	11,12		
Dirección	Motivación	13,14		
	Liderazgo	15,16		
	Trabajo en equipo	17,18		
	Comunicación			
Control	Evaluación del desempeño	19,20		
	Medidas de control administrativo	21		

Tabla 5

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	1 al 5	Total.desacuerdo (1) En. Desacuerdo (2) Indeciso (3) De. Acuerdo (4) Totalmente.de.acuerdo (5)	Baja [36-83] Media [84-131] Alta [132-180]
Beneficios laborales y o remunerativos	Expectativas	6 al 9		
Políticas administrativas	Expectativas	10 al 14		
Relaciones interpersonales	Interrelaciones			
Desarrollo personal	Realización	15 al 18		
Desempeño de tareas	Utilidad	19 al 24		
Relación con la autoridad	Jerarquía	25 al 30		
		31 al 36		

Anexo 3: Fichas técnicas de recolección de datos

Ficha técnica 1

Denominación	: Cuestionario de gestión administrativa
Autor	: Chiavenato (2012)
Adaptado	: Vergara (2020)
Objetivo	: Determinar el nivel de la gestión administrativa
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo	: 20 minutos
Escala de medición	: Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación	: Cuestionario estandarizado sobre satisfacción laboral
Autor	: Sonia Palma (2005)
Objetivo	: Determinar el nivel de la satisfacción laboral
Administración	: Individual y colectiva
Tiempo	: 20 minutos
Nivel de medición	: Escala politómica

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario de Gestión Administrativa

INSTRUCCIONES:

Estimado servidor, estoy realizando un estudio para el cual le pido su colaboración respondiendo esta encuesta anónima. Por favor marque con sinceridad la opción de respuesta que considere más acorde a su pensamiento. Consta de 21 preguntas para lo cual deberá marcar la alternativa que mejor exprese su punto de vista. No olvide que este cuestionario es anónimo y que no hay respuestas buenas ni malas.

S	Siempre	5
CS	Casi Siempre	4
AV	A Veces	3
CN	Casi Nunca	2
N	Nunca	1

N°	ITEMS	S	CS	AV	CN	N
	Planificación					
1	Existe coherencia entre los objetivos institucionales y la toma de decisiones.					
2	Realiza la toma de decisiones acorde a los planes institucionales establecidos.					
3	Comunica la toma de decisiones de manera oportuna y clara.					
4	Establece objetivos y planes institucionales claros y alcanzables a futuro.					
5	Existe relación entre la programación institucional y las actividades que desarrolla.					
6	Orienta las actividades del área de trabajo hacia el logro de las metas institucionales.					
	Organización					
7	Fortalece la estructura orgánica institucional reforzando los					

	valores institucionales.					
8	Cuenta con una estructura orgánica institucional adecuada para el desempeño de sus funciones.					
9	Distribuye las tareas asignadas equitativamente entre los integrantes del equipo.					
10	Gestiona los recursos humanos disponibles para el cumplimiento de las metas institucionales.					
11	Capacita los recursos humanos disponibles para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo.					
12	Proporciona los recursos humanos suficientes para cubrir la demanda ciudadana.					
	Dirección					
13	Se siente adecuadamente motivado por su jefe para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.					
14	Trasmite un liderazgo asertivo y respetuoso acorde a su cargo institucional.					
15	Se practica un liderazgo asertivo y respetuoso hacia los colaboradores.					
16	Se aplican estrategias para promover el trabajo en equipo dentro de la institución.					
17	Promueve la adecuada comunicación entre los pares y las jefaturas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
18	Valora la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.					
	Control					
19	Evalúa adecuadamente el desempeño es según las funciones asignadas.					
20	Comunica los resultados de las evaluaciones de rendimiento para retroalimentar al equipo.					
21	Realiza acciones preventivas de manera oportuna para minimizar el riesgo de error.					

Cuestionario de satisfacción laboral

Estimado servidor, estoy realizando un estudio para el cual le pido su colaboración respondiendo esta encuesta anónima. Por favor marque con sinceridad la opción de respuesta que considere más acorde a su pensamiento. Consta de 36 preguntas para lo cual deberá marcar la alternativa que mejor exprese su punto de vista. No olvide que este cuestionario es anónimo y que no hay respuestas buenas ni malas.

TA	Totalmente de Acuerdo	5
A	De Acuerdo	4
I	Indeciso	3
D	En Desacuerdo	2
TD	Totalmente en Desacuerdo	1

ITEMS		TA	A	I	D	TD
N	Condiciones Físicas y/o Materiales					
1	La distribución física del espacio de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable para ejercer mis funciones					
3	La comodidad que me ofrece el espacio de trabajo es inigualable					
4	En el espacio físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	Políticas Administrativas					

10	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
12	Me disgusta mi horario laboral					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	Relaciones Sociales					
15	El ambiente generado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agradan trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	Desarrollo Personal					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
	Desempeño Tareas					
25	Las tareas que realizó son tan valiosas como otras cualquiera					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	Relación con la Autoridad					
31	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
32	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					

33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con m i(s) jefes					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Cuestionario estandarizado perteneciente a Sonia Palma (2005).

Anexo 5: Certificados de validación de los instrumentos

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

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Existe coherencia entre los objetivos institucionales y la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
2	Realiza la toma de decisiones acorde a los planes institucionales establecidos.	✓		✓		✓		
3	Comunica la toma de decisiones de manera oportuna y clara.	✓		✓		✓		
4	Establece objetivos y planes institucionales claros y alcanzables a futuro.	✓		✓		✓		
5	Existe relación entre la programación institucional y las actividades que desarrolla.	✓		✓		✓		
6	Orienta las actividades del área de trabajo hacia el logro de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Fortalece la estructura orgánica institucional reforzando los valores institucionales.	✓		✓		✓		
8	Cuenta con una estructura orgánica institucional adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Distribuye las tareas asignadas equitativamente entre los integrantes del equipo.	✓		✓		✓		
10	Gestiona los recursos humanos disponibles para el cumplimiento de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
11	Capacita los recursos humanos disponibles para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo	✓		✓		✓		
12	Proporciona los recursos humanos suficientes para cubrir la demanda ciudadana.	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Se siente adecuadamente motivado por su jefe para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
14	Trasmite un liderazgo asertivo y respetuoso acorde a su cargo institucional.	✓		✓		✓		
15	Se practica un liderazgo asertivo y respetuoso hacia los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Se aplican estrategias para promover el trabajo en equipo dentro de la institución.	✓		✓		✓		
17	Promueve la adecuada comunicación entre los pares y las jefaturas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		

18	Valora la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Control	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Evalúa adecuadamente el desempeño es según las funciones asignadas.	✓		✓		✓		
20	Comunica los resultados de las evaluaciones de rendimiento para retroalimentar al equipo.	✓		✓		✓		
21	Realiza acciones preventivas de manera oportuna para minimizar el riesgo de error.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ **Hay suficiencia**

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

28 de mayo del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarquen Cueva**
DNI: 09637865


Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la educación – metodología de la investigación científica.

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

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

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

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



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

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

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Existe coherencia entre los objetivos institucionales y la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
2	Realiza la toma de decisiones acorde a los planes institucionales establecidos.	✓		✓		✓		
3	Comunica la toma de decisiones de manera oportuna y clara.	✓		✓		✓		
4	Establece objetivos y planes institucionales claros y alcanzables a futuro.	✓		✓		✓		
5	Existe relación entre la programación institucional y las actividades que desarrolla.	✓		✓		✓		
6	Orienta las actividades del área de trabajo hacia el logro de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
	Organización							
7	Fortalece la estructura orgánica institucional reforzando los valores institucionales.	✓		✓		✓		
8	Cuenta con una estructura orgánica institucional adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Distribuye las tareas asignadas equitativamente entre los integrantes del equipo.	✓		✓		✓		
10	Gestiona los recursos humanos disponibles para el cumplimiento de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
11	Capacita los recursos humanos disponibles para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo	✓		✓		✓		
12	Proporciona los recursos humanos suficientes para cubrir la demanda ciudadana.	✓		✓		✓		
	Dirección							
13	Se siente adecuadamente motivado por su jefe para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
14	Trasmite un liderazgo asertivo y respetuoso acorde a su cargo institucional.	✓		✓		✓		
15	Se practica un liderazgo asertivo y respetuoso hacia los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Se aplican estrategias para promover el trabajo en equipo dentro de la institución.	✓		✓		✓		
17	Promueve la adecuada comunicación entre los pares y las jefaturas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
18	Valora la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Control							

19	Evalúa adecuadamente el desempeño es según las funciones asignadas.	✓		✓		✓		
20	Comunica los resultados de las evaluaciones de rendimiento para retroalimentar al equipo.	✓		✓		✓		
21	Realiza acciones preventivas de manera oportuna para minimizar el riesgo de error.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [**

]No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr: MANSILLA GARAYAR, JOSÉ**

ALFREDO DNI: 21458050

Lima 19 de julio del 2020

Especialidad del validador: Doctor en Educación.

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

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

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

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



Dr. Jose A. Mansilla Garayar
CODER. N° 360

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

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planificación							
1	Existe coherencia entre los objetivos institucionales y la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
2	Realiza la toma de decisiones acorde a los planes institucionales establecidos.	✓		✓		✓		
3	Comunica la toma de decisiones de manera oportuna y clara.	✓		✓		✓		
4	Establece objetivos y planes institucionales claros y alcanzables a futuro.	✓		✓		✓		
5	Existe relación entre la programación institucional y las actividades que desarrolla.	✓		✓		✓		
6	Orienta las actividades del área de trabajo hacia el logro de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
	Organización							
7	Fortalece la estructura orgánica institucional reforzando los valores institucionales.	✓		✓		✓		
8	Cuenta con una estructura orgánica institucional adecuada para el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Distribuye las tareas asignadas equitativamente entre los integrantes del equipo.	✓		✓		✓		
10	Gestiona los recursos humanos disponibles para el cumplimiento de las metas institucionales.	✓		✓		✓		
11	Capacita los recursos humanos disponibles para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo	✓		✓		✓		
12	Proporciona los recursos humanos suficientes para cubrir la demanda ciudadana.	✓		✓		✓		
	Dirección							
13	Se siente adecuadamente motivado por su jefe para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.	✓		✓		✓		
14	Trasmite un liderazgo asertivo y respetuoso acorde a su cargo institucional.	✓		✓		✓		
15	Se practica un liderazgo asertivo y respetuoso hacia los colaboradores.	✓		✓		✓		
16	Se aplican estrategias para promover el trabajo en equipo dentro de la institución.	✓		✓		✓		
17	Promueve la adecuada comunicación entre los pares y las jefaturas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	✓		✓		✓		
18	Valora la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Control							

19	Evalúa adecuadamente el desempeño es según las funciones asignadas.	✓		✓		✓	
20	Comunica los resultados de las evaluaciones de rendimiento para retroalimentar al equipo.	✓		✓		✓	
21	Realiza acciones preventivas de manera oportuna para minimizar el riesgo de error.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Manuel Rolando Calampa Pérez DNI: 42079608

Lima 19 de julio del 2020

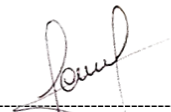
Especialidad del evaluador: Abogado – Magister en Gestión Pública.

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

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

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

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



Abogado Manuel R. Calampa Pérez
Magister en Gestión Pública
 Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa y Satisfacción laboral

Prueba piloto de variable Gestión administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	var
1	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	
2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	
5	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	
6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	
7	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
8	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	
9	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
10	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
11	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
12	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4	
14	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	
16	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	
17	3	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	21

Prueba piloto de variable Satisfacción laboral

21: Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	var	var	var	
1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3					
2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3					
3	4	3	4	3	3	5	3	1	1	3	3	2	2	1	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4			
4	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	4	4				
5	3	3	2	3	2	4	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	1	2	4	4	2	2	3	5	3	2				
6	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	1	2	4	4	3	4	4	5	4	4				
7	4	4	4	4	4	5	1	2	3	2	3	1	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	4	5	1	3				
8	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	5	5	3	4	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	4	3	5	3	4				
9	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3				
10	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	1	5				
11	4	5	3	3	4	3	3	4	1	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4				
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
13	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	5	5	3	4	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	4	3	5	3	4				
14	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3				
15	5	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	1	5				
16	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4			
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
18																																								
19																																								
20																																								
21																																								
22																																								
23																																								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,658	36

Anexo 7: Constancia de haber aplicado el instrumento

Cuestionario Piloto elaborado en Google Docs.

docs.google.com/forms/d/19ZJdv7Oec_nEMZH6FAWm_Y56SYyedbv0Bdtp5ORgK9Q/edit

ESTUDIOS RELAX

Sección 1 de 14

Maestría en Gestión Pública

Descripción del formulario

La presente es una encuesta que tiene como objetivo determinar la fiabilidad de los instrumentos elaborados para la presente investigación.



CUESTIONARIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Cuestionario final elaborado en Google Docs.

docs.google.com/forms/d/1icNmFQ-iML952Y8oCOHiklI2kusGnCFzds9RYAtcUPs/edit

ESTUDIOS RELAX

CUESTIONARIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

Descripción (opcional)

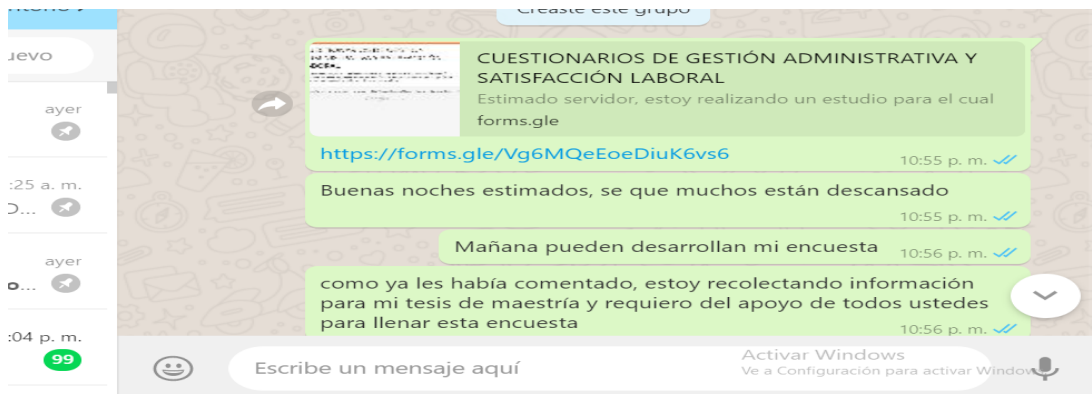
Título de la imagen



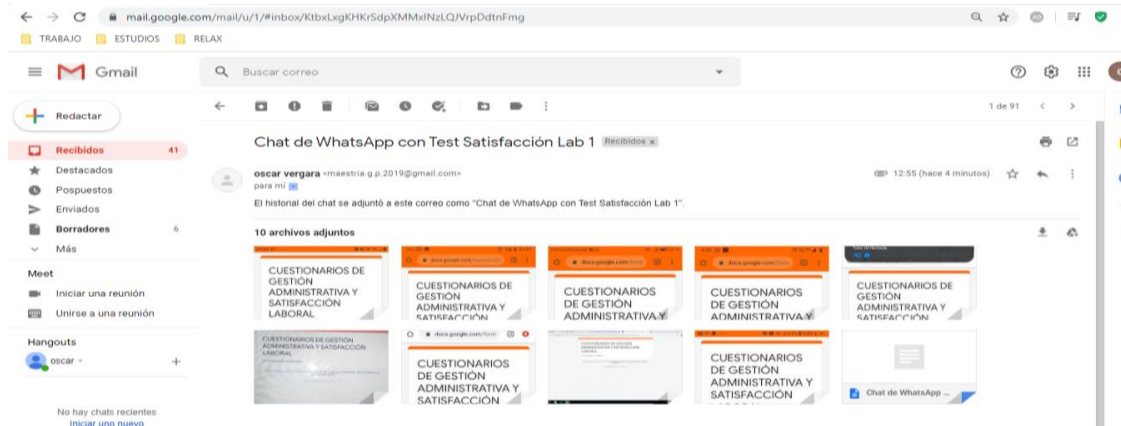
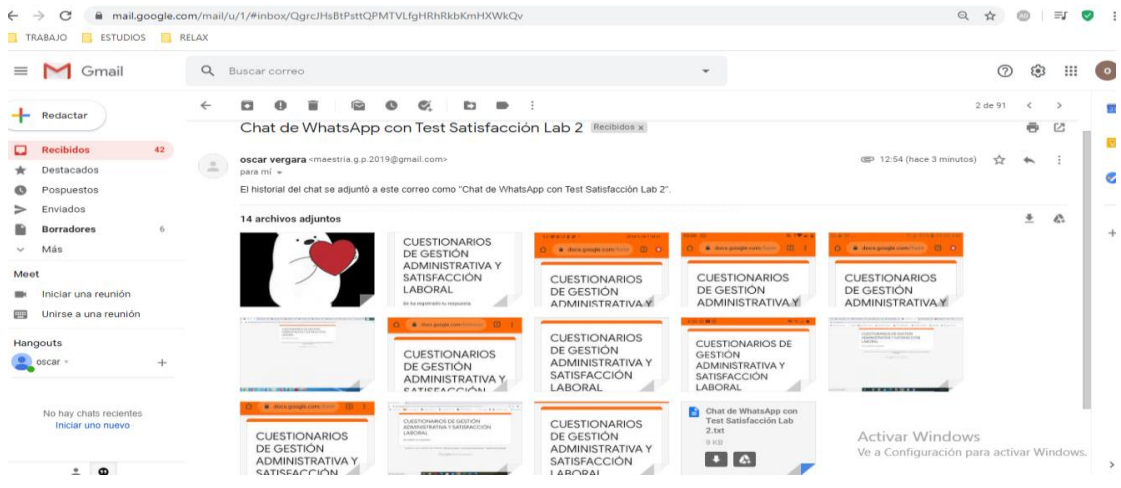
CUESTIONARIOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Creación de grupo de whatsapp para aplicación de cuestionario



Correos electrónicos con respuestas a cuestionarios exportadas



Base de datos de la variable Gestión administrativa

N°	Gestión administrativa																				
	Planificación						Organización						Dirección						Control		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2
2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
5	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4
7	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
8	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	3	4	3	3	4
9	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
11	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
12	1	1	1	3	1	1	4	3	5	3	5	5	5	4	2	5	3	1	2	4	1
13	5	3	1	2	1	5	2	1	1	4	4	2	2	1	1	2	4	1	2	1	5
14	4	5	5	2	4	2	5	4	4	4	3	5	3	1	4	2	4	4	2	1	4
15	4	5	3	3	3	3	1	4	4	1	4	5	1	3	1	4	5	4	4	5	3
16	2	4	4	2	2	4	1	5	4	1	4	1	2	3	4	3	5	4	5	2	4
17	2	4	3	5	2	3	1	5	1	4	4	2	4	2	4	1	2	5	1	5	1
18	1	1	2	3	5	5	2	4	3	4	4	1	4	1	5	2	1	1	2	1	2
19	5	3	2	5	4	1	4	1	2	4	2	4	3	2	1	4	2	4	3	1	4
20	3	4	4	3	1	3	1	5	2	5	2	5	2	4	4	5	5	4	5	1	3
21	5	5	5	3	3	3	2	5	5	1	3	2	4	4	1	3	1	1	5	2	1
22	4	1	1	5	5	2	1	3	3	3	3	2	3	5	3	5	4	5	5	5	4
23	5	1	3	5	3	2	2	4	4	1	5	3	5	3	1	5	2	2	2	5	3
24	2	4	2	3	3	4	1	3	4	5	5	1	1	5	4	4	5	3	1	5	3
25	1	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	1	3	4	1
26	2	2	5	4	3	2	2	1	5	2	5	2	3	2	5	1	5	4	3	2	1
27	2	1	5	4	2	4	3	2	4	4	3	5	5	2	2	5	2	3	1	3	2
28	5	2	2	2	1	2	3	5	2	3	2	1	3	2	3	3	3	4	2	5	1
29	4	1	4	1	1	5	3	4	2	5	4	3	5	1	1	1	4	5	4	1	5
30	5	4	3	1	5	4	2	5	4	5	2	5	5	2	1	3	4	5	3	1	2
31	4	5	2	5	5	3	5	2	4	4	2	2	1	5	1	4	1	3	4	2	4
32	5	5	3	4	2	5	4	4	2	5	3	2	3	4	2	4	1	3	3	4	1
33	2	4	4	2	3	3	2	2	5	3	5	2	1	2	2	5	1	3	2	1	4
34	3	2	1	5	1	3	1	3	2	3	5	1	2	5	3	1	4	3	1	5	2
35	2	2	4	3	1	5	2	1	3	5	4	4	3	1	4	5	1	2	2	3	4
36	1	1	4	2	5	1	2	4	1	4	5	4	1	5	3	5	2	4	5	5	5
37	5	1	1	3	2	3	4	1	3	2	4	2	3	5	3	1	3	5	3	1	4
38	2	5	4	2	5	3	1	4	4	1	1	1	1	5	2	5	4	2	3	5	4
39	2	3	1	4	4	5	2	4	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	2	1	1
40	1	4	2	3	1	2	2	1	3	1	4	2	2	2	1	2	3	1	5	5	2
41	1	1	2	3	2	5	2	1	3	1	3	2	3	2	3	1	3	4	3	4	4
42	4	4	3	2	1	2	5	2	5	3	5	3	3	1	3	5	2	5	4	5	4
43	1	3	3	4	2	3	1	4	3	3	3	4	5	2	1	5	2	4	1	4	2
44	4	1	5	5	2	2	1	3	2	2	4	2	5	3	4	2	5	3	3	3	4
45	1	2	4	5	2	4	5	3	5	1	3	5	5	2	2	2	5	3	1	1	3
46	5	4	1	3	1	1	5	2	5	3	2	1	5	2	5	3	3	1	1	5	4
47	4	2	3	3	1	3	2	5	2	5	5	5	3	3	4	2	3	1	2	4	1
48	5	3	3	4	1	2	1	2	1	1	4	4	5	2	3	3	3	4	2	1	2
49	4	1	4	3	4	1	5	5	2	4	5	5	2	4	2	3	4	1	1	4	5
50	5	4	3	1	1	5	1	2	1	4	1	3	4	5	2	4	2	4	1	5	4
51	3	3	1	2	4	4	5	5	2	3	4	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3
52	5	4	4	3	1	3	3	4	4	1	1	5	3	2	4	1	1	5	2	4	2
53	3	5	4	2	2	4	3	2	3	5	4	3	5	5	1	5	1	1	2	2	4
54	2	5	3	4	1	5	1	2	4	2	4	4	2	4	3	5	5	1	2	1	1
55	2	3	5	2	2	1	2	3	2	3	4	5	2	4	2	5	3	2	5	4	2
56	4	2	5	2	3	5	1	1	1	3	1	5	4	3	4	5	2	1	3	4	3
57	3	1	1	2	1	3	4	5	2	3	1	1	1	5	3	1	5	2	2	4	1
58	2	2	3	5	4	3	2	3	4	5	3	1	1	5	2	5	1	5	5	5	3
59	4	1	1	2	4	1	3	2	5	5	4	2	2	3	2	3	3	2	2	1	5
60	4	4	1	4	3	3	1	4	3	1	2	4	3	2	4	5	2	3	1	4	3
61	4	5	4	1	3	1	2	3	1	4	1	2	5	4	5	5	3	1	3	3	4
62	3	4	5	4	2	2	4	5	1	5	1	2	3	5	4	4	2	5	4	4	5
63	4	5	2	4	2	5	3	2	1	2	3	3	5	5	3	2	3	2	3	4	4
64	5	4	4	3	3	2	2	1	3	4	2	4	1	2	3	2	4	5	5	2	4
65	4	4	1	4	1	4	4	3	5	3	5	3	4	2	3	2	4	2	5	4	5
66	4	5	5	3	3	5	3	4	4	3	2	1	2	3	3	4	2	2	5	3	2
67	5	2	1	2	5	5	3	3	1	4	4	2	1	5	2	3	4	3	3	4	2
68	5	2	3	4	5	5	2	1	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	5	1	1
69	3	2	2	2	2	1	3	5	1	2	5	5	4	3	2	3	1	1	4	3	1
70	5	5	5	4	4	3	4	1	5	5	1	1	5	4	3	3	1	3	5	2	1
71	3	2	1	2	4	3	1	2	3	4	3	3	1	2	5	3	1	2	2	4	1
72	2	5	4	4	4	3	2	1	4	4	4	3	4	3	2	5	1	1	3	2	2
73	1	4	4	3	2	3	1	1	4	1	3	5	2	4	2	3	3	3	2	4	1

Base de datos de la variable Satisfacción laboral

Satisfacción laboral																																											
N°	Condiciones Físicas y/o Materiales					Beneficios Laborales y/o Remunerativos				Políticas Administrativas					Relaciones Sociales				Desarrollo Personal					Desempeño Tareas					Relación con la Autoridad														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36							
1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3				
2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3				
3	4	3	4	3	3	5	3	1	1	3	3	2	2	1	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4				
4	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4				
5	3	3	2	3	2	4	2	3	4	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	1	2	4	4	2	2	3	5	3	2	3	2					
6	4	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	1	2	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4					
7	4	4	4	4	4	5	1	2	3	2	3	1	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	4	5	1	3	4	5	1	3			
8	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	5	5	3	4	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4			
9	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3		
10	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	1	5	1	5	1	5			
11	4	5	3	3	4	3	3	3	4	1	2	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4				
12	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
13	2	1	1	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
14	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	3	3				
15	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3			
16	3	2	1	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1			
17	3	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2			
18	1	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	1	2	3		
19	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	1	
20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3		
21	4	3	4	5	2	4	2	4	3	3	2	5	3	2	4	1	1	1	1	5	4	4	5	3	1	4	4	1	5	5	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1			
22	2	4	2	2	4	5	4	1	4	4	3	2	2	1	5	5	2	2	5	4	3	2	3	3	5	2	3	2	1	2	3	2	3	3	5	1	2	3	2	2	2		
23	2	4	3	5	5	1	1	2	4	5	4	3	2	1	4	5	4	1	3	1	5	5	4	2	3	3	3	5	5	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	4	2		
24	1	2	3	4	4	2	1	2	5	3	5	2	3	4	5	4	2	3	4	3	1	2	1	5	1	5	2	2	5	1	2	3	4	3	5	4	3	5	4	4	1		
25	5	2	4	5	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	1	2	2	2	3	3	5	1	5	4	5	5	3	2	5	3	2	5	3	1	4	2	1	1	2	1	1		
26	1	2	3	3	2	1	3	4	1	2	2	5	1	2	5	1	4	5	2	1	1	2	3	4	2	5	1	1	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	5	5		
27	1	4	4	1	4	2	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	1	2	1	5	1	5	3	2	5	1	4	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	3	3		
28	3	4	4	1	5	4	5	3	4	2	5	4	1	5	3	4	1	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	2	3	2	3	4	5	2	4	5	2	4	5	2	4	
29	3	3	1	5	3	4	3	2	4	1	2	2	5	4	5	2	4	2	4	1	4	2	3	5	4	1	2	3	5	4	1	2	3	5	1	2	1	2	1	2	3		
30	2	1	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	5	5	4	3	2	1	3	4	5	1	2	3	1	4	2	4	2	2	5	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3		
31	3	3	3	1	4	5	4	4	4	3	1	5	1	3	3	2	1	5	3	1	1	5	3	2	2	5	2	4	5	4	1	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	1	
32	4	4	5	2	3	5	2	1	3	5	3	2	3	5	4	3	3	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	3	2	2	4	5	3	1	1	4	2	1	1	4	1		
33	3	3	3	4	5	3	2	3	5	5	1	1	4	4	5	4	2	2	4	1	3	4	4	1	1	5	4	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	1	1	4	4	1	
34	4	1	1	3	2	4	3	5	4	2	1	4	4	5	2	4	2	2	1	2	2	5	5	3	5	4	2	1	1	5	4	2	3	5	1	2	3	5	1	2	2		
35	2	5	2	4	4	1	2	5	4	4	1	3	3	3	4	5	4	1	4	1	5	4	3	5	5	4	4	1	1	4	3	5	5	2	3	4	5	2	3	4	4		
36	4	3	5	4	5	4	5	5	5	1	5	3	5	1	3	5	1	4	3	5	2	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	1	1	4	3	2	4	4		
37	2	5	1	5	3	4	5	5	1	5	1	1	3	5	1	4	3	4	5	3	5	2	3	1	2	3	4	2	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
38	1	1	1	1	5	1	5	3	3	2	1	3	5	4	1	2	5	2	2	3	4	2	4	1	3	2	3	4	4	3	2	1	2	3	1	4	3	5	4	1	4		
39	4	1	4	1	2	5	4	2	1	1	5	2	2	4	3	1	3	5	5	3	1	2	4	5	2	2	5	1	1	1	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1		
40	2	4	4	3	5	4	3	2	2	1	2	2	1	5	2	5	4	1	4	2	2	2	5	2	2	5	4	5	3	3	1	3	3	1	3	3	2	4	4	3	2	4	3
41	2	5	4	4	2	2	1	5	5	2	4	3	2	5	3	1	2	5	2	5	1	4	2	1	5	5	2	3	4	2	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	4	4	
42	1	2	5	1	1	4	5	3	1	2	4	1	5	4	4	1	3	4	5	1	5	3	2	3	1	3	1	2	3	2	1	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	2	
43	3	3	3	4	1	3	3	2	2	1	3	4	1	5	3	1	2	1	2	3	1	2	5	2	3	1	5	3	2	5	5	2	2	5	4	3	2	5	2	3	5	2	
44	5	5	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	1	2	1	3	4	4	5	1	1	4	5	5	5	3	2	1	4	5	2	4	5	2	5	3	3	1	5	5	1	1	
45	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	4	3	2	4	1	1	1	3	1	3	4	2	3	1	4	4	1	2	1	1	5	4	2	1	1	5	4	2	2	
46	3	2	1	3	1	2	5	2	5	4	3	3	5	4	2	5	2	3	4	3	2	2	1	3	2	5	1	1	2	3	1	1	3	5	2	1	1	3	5	2	3	1	
47	3	2	3	4	3	1	4	5	1	2	4	5	4	4	5																												

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 1 de julio de 2020
Carta P. 304-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

DR.
CARLOS MANUEL ACOSTA SAAL
SUPERINTENDENTE
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VERGARA ZAPATER, OSCAR LUIS; identificado con DNI N° 10799753 y con código de matrícula N° 6000156185; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador VERGARA ZAPATER, OSCAR LUIS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

EXPEDIENTE N° 06600-2020
MEMORANDUM N° 00623-2020-SUSALUD/OGPER

A : **ÓSCAR LUIS VERGARA ZAPATER**
Especialista en Atención y Orientación al Ciudadano

ASUNTO : Autorización trabajo de investigación - Plataforma IPROT

REF. : a) Memorandum N° 01463-2020-SUSALUD/IPROT
b) Carta N° 304-2020-EPG-UCV-LN-F5L01/J-INT

FECHA : Santiago de Surco, 15 de Setiembre del 2020

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez comunicarle que, la Intendencia de Protección de Derechos en Salud – IPROT, mediante Memorandum N° 01463-2020-SUSALUD/IPROT, autoriza la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida a los servidores que se desempeñan en la plataforma de la IPROT.

Finalmente, se solicita remitir los resultados de la encuesta a esta Oficina General, a fin de usarla como insumo para la elaboración de planes de acción en materia de recursos humanos, la misma que será compartida con la Intendencia de Protección de Derechos en Salud.

Atentamente,



Edmundo Luis San Martín Barrientos
Director General de la Oficina General de Gestión de las Personas

ELSB/MABC

Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SALUD, 2020”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

Oscar Luis Vergara Zapater

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se
DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 01 de agosto del 2020



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación
Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva
Asesora de la tesis



Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera
Revisor de la tesis