



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Instituto Nacional
Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Atoche Mas, Frank Hamillton (ORCID: 0000-0001-6746-9426)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre, mi familia e hijos que siempre me han apoyado para realizarme como profesional, a Dios por permitirme estar donde estoy, guiando mi camino para cumplir con mis objetivos

Agradecimiento

Con mucho afecto y agradecimiento a mis docentes, asesores de la UCV y a mis compañeros de trabajo, por su orientación y experiencia para la realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice	iii
Indice de tablas	iiiv
Índice de figuras	iiiv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Operacionalización de variables	17
3.3 Población, muestra y muestreo	178
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.2. Resultados correlacionales.	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
Anexos	36

- Anexo 1: Matriz de consistencia
- Anexo 2: Operacionalización de variables
- Anexo 3: Ficha técnica
- Anexo 4: Instrumentos de recolección de información
- Anexo 5: Certificados de validación de expertos
- Anexo 6: Confiabilidad de la variable
- Anexo 7: Base de datos de las variables
- Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento
- Anexo 9: Pantallazo de software de Turnitin
- Anexo 10: Dictamen de la sustentación de tesis
- Anexo 11: Evidencias

Índice de tablas

- Tabla 1. Niveles de la variable Gestión administrativa y dimensiones
- Tabla 2. Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable
Gestión administrativa
- Tabla 3. Niveles de la variable Satisfacción Laboral y dimensiones
- Tabla 4. Distribución de frecuencias de dimensiones de la variable
Satisfacción laboral
- Tabla 5. Cuadro de hipótesis de investigación

Índice de figuras

- Figura 1. Nivel de percepción de la variable Gestión administrativa
y dimensiones
- Figura 2. Nivel de la variable Gestión administrativa por dimensiones
- Figura 3. Nivel de percepción de variable Satisfacción laboral y Dimensiones
- Figura 4. Nivel de la variable satisfacción Laboral por dimensiones

RESUMEN

La investigación tiene el propósito de determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020.

Estuvo regulada por el enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional transversal, método hipotético-deductivo.

La población estuvo conformada por 585 trabajadores y la muestra por 118 colaboradores del instituto, con instrumentos validados por expertos, con una fiabilidad en la variable gestión administrativa de 0.814 y para la variable satisfacción laboral de 0.778.

Los resultados indicaron la existencia de una correlación considerable entre las variables, con un Rho de Spearman de 0.462 y una significación bilateral de $p < 0.000$.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between administrative management and job satisfaction at the Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020.

It was regulated by the quantitative approach, non-experimental cross-sectional correlational design, hypothetical-deductive method.

The population consisted of 585 workers and the sample of 118 institute collaborators, with instruments validated by experts, with a reliability in the administrative management variable of 0.814 and for the job satisfaction variable of 0.778.

The results indicated the existence of a considerable correlation between the variables, with a Spearman Rho of 0.462 and a bilateral significance of $p < 0.000$.

Keywords: Administrative management, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Con la globalización, la mayoría de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, han buscado obtener una eficiente Gestión administrativa, sin embargo, no todas lo lograron, entre ellas el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, debido a limitaciones propias de gestión que requerían de un alineamiento y de una visión común, presentando inicialmente deficiencias y/o escasos recursos económico, financieros, tecnológicos y humanos, entre otras causas, las que, como consecuencia del Estado de Emergencia Sanitario, decretado por el Gobierno durante el presente año (Pandemia Coronavirus 2019) se han venido agudizando aún más, con secuelas bastante difíciles de contener.

En ese sentido, es importante comprender que para manejar una buena gestión administrativa debemos cumplir y/o adecuarnos de acuerdo con los objetivos propios de cada institución, teniendo en cuenta los aspectos de carácter económico, laboral, social, político y de trabajo que se realizan. Cuando exista un adelanto satisfactorio de la gestión administrativa, es obvio señalar, que es producto de un excelente estudio técnico de planificación, organización, dirección y control de funciones de cada área, que les ha permitido asegurar el cumplimiento de las metas trazadas.

Así tenemos que, a nivel internacional, la satisfacción laboral de empleados de organizaciones públicas está directamente relacionada con los propósitos del ente. La satisfacción del empleado, es factor vital en gestión particularmente enunciada, la carencia de motivación e incentivos hacen que el empleado no rinda su potencial intelectual o físico, limita su productividad, abandonan sus puestos de trabajo, poniendo en grave riesgo su imagen y estabilidad institucional.

En la Edad Media, el poder administrativo se transfirió a los terratenientes que poseían muchas personas a su cargo. Bajo el liderazgo de instituciones como la Iglesia Católica, la descentralización fue significativa. Cuando surgieron las bases de la contabilidad y las transacciones modernas en Italia, el poder se incrementó considerablemente. No encontrando evidencia de satisfacción laboral, lo que abrió el camino a los tiempos modernos. Al principio, en Rusia y Austria apareció un

método de gestión administrativa llamado Cameralistas y alcanzó su mayor esplendor en 1560. En esta época intentaron mejorar. Algunos de los autores de la lista de fotógrafos fueron pioneros de la investigación científica en gestión pública. No encontrando evidencia de satisfacción laboral.

La revolución industrial británica se inició a mediados del siglo 18, para ello, requirió de una nueva generación de gerentes para desarrollar sus propias definiciones y tecnologías, y surgieron algunos principios administrativos básicos que dieron origen al inicio de la era contemporánea, en este momento, las bases para el desenvolvimiento de la gestión administrativa se han establecido como ciencia real, porque con el tiempo la demanda ha sido fructífera y han surgido teorías, principios y funciones administrativas. Si bien se han superado o experimentado cambios importantes, estos se han logrado a su debido tiempo. Todos jugaron un rol muy importante y muy significativo en el crecimiento del pensamiento de gestión administrativa de F.W. Taylor, Henry Fayol, los cónyuges Gilbreth Helton Mayo. Quienes comenzaron a realizar investigaciones generales sobre la gestión administrativa como disciplina y establecieron la escuela de gestión administrativa científica base, pero tampoco encontramos evidencia de satisfacción laboral. En esta nueva Edad del conocimiento, se requiere de investigaciones a nivel internacional que permitan consolidar una teoría que viabilice gestión administrativa y satisfacción laboral.

Chiavenato (2009), relato que un organismo está comprendido como una reunión de muchas personas involucradas en el trabajo que asignan de manera idónea, para alcanzar un análogo propósito. Los asistentes de la entidad, forman un conjunto de participación de ordenamiento con una meta usual de obtener resultados rentables mediante la fusión. Según el autor, los empleados que laboran muy cómodos, siempre serán conscientes que están más involucrados y responsables y querrán contribuir más a la organización, los trabajadores insatisfechos ignoran sus deberes inclusive buscan otras coincidencias de mejora. La característica de la gestión administrativa es proporcionar tácticas o recursos de gestión que llevan a cabo varias fases. La importancia se fundamentó en puntos en mención y asociaciones exitosas, en este periodo, el sistema de asociación se puede utilizar para predecir si su gestión administrativa es viable y competente.

De igual forma, Robbins y Coulter (2010), afirmaron que “los gerentes deben estar completamente listos cuando manejen herramientas, técnicas y procedimientos para que puedan realizar con éxito el trabajo planeado”. Una adecuada gestión administrativa no sólo significa una labor eficaz de los recursos, sino que también se refiere al proceso de desarrollo y mejora de la organización, la visión es que esta gestión establezca un punto de vista que signifique superioridad y posición ventajosa.

En este orden de ideas, a pesar que se ha modernizado la gestión administrativa en Essalud que es el caso concreto que nos ocupa, el reto de gestión administrativa en las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, ha sido buscar la efectiva y eficiente gestión administrativa, teniendo en cuenta que, en buen tamaño, la precisión y la satisfacción de cuantiosas metas, reposan en la capacidad del administrador.

La gestión administrativa y la organización son producto de sus momentos bajo su trasfondo histórico y social. Por tanto, es necesario comprender la gestión gerencial de cómo las personas resuelven los problemas relacionados en un tiempo definido. Conforme he señalado líneas arriba, (Robbins y Coulter, 2010), afirmaron: 'Los administradores tienen que estar capacitados cuando manejan herramientas, es decir, técnicas y procedimientos, para que puedan llevar a cabo sus planes con éxito’. Una adecuada gestión no solo significa una gestión eficiente de medios, sino también relaciona con el proceso de desarrollo y mejora de la organización, con panorama de que esta gestión constituya una esperanza que signifique beneficios y posiciones ventajosas.

Dicho esto, cabe mencionar que el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, no logró efectividad en planificación, organización, dirección y control de sus labores administrativas, debido a la burocracia, por un lado y por otro, el servicio que brinda al usuario y/ asegurado vía tramite interno o externo suele tardar más de lo debido, no solo en dar respuesta, sino también en la recepción, traslado y destino de los documentos, generando insatisfacción laboral tanto del cliente interno como del externo por la pérdida de tiempo y demás recursos como los

tecnológicos que a pesar de la gran inversión en canales digitales, no están evitando las demoras en la atención de los expedientes u otro documento administrativo, etc., ya sea en el área de tramite documentario, planeamiento, logística o solicitudes externas. Para los colaboradores las tareas no son significativas, además de ello no hay un justo reconocimiento del personal ni mucho menos beneficios económicos.

Por lo expuesto, ¿Cuál es el vínculo entre la Gestión administrativa y satisfacción laboral en Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020? y los específicos. (Ver anexo 1).

Principalmente se justificaría esta indagación por el bajo rendimiento de los trabajadores de la entidad en investigación, (baja producción y por ende escasos ingresos económicos) para que, con los resultados, nos den los indicadores y recomendaciones para lograr las mejoras empresariales y elevar el rendimiento empresarial. **Justificación Teórica;** (Campos y Loza, 2018) destacan: 'La gestión administrativa revela amplitud en entidad para determinar, obtener y tasar sus finalidades, mediante empleo apropiado, lógico y pertinente de los recursos utilizables. Incluye un adecuado empleo de los recursos libres para conseguir sus objetivos.' (Schermerhurn y Osborn, 2018), refieren a satisfacción laboral al entorno que individuos expresan emociones, debido al grado de intensidad, la autosatisfacción puede traer favores o desventajas. En este sentido, 'La satisfacción en el entorno transmite emociones, estas se ven como favorables en el camino para el desenvolviendo de la labor y el desempeño en la organización'. **Justificación Práctica;** Se encuentra justificación en el aporte que será entregada a la referida Institución en base a la incorporación de nuevos enfoques y estrategias. Al respecto (Lazo, 2018), resaltó la importancia de "gestionar las instituciones con el fin de lograr una significativa identificación del colaborador con esta al encontrar satisfacción laboral y que logre el cambio de conducta". **Justificación metodológica,** es posible demostrar a través de los métodos científicos utilizados, es decir, la indagación tiene una estructura determinada con distintos pasos secuenciales, de modo que la investigación realizada es lo suficientemente rigurosa. (Carrasco, 2016).

Se determinó el vínculo entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020; La hipótesis: La gestión administrativa se vincula con la satisfacción laboral en Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020. (Ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

Perales y Pinochet (2019), en Honduras, presentaron una tesis cuyo propósito fue verificar el impacto de los conceptos de gestión administrativa en satisfacción laboral, utilizando un diseño relacionado no experimental para describir, la muestra de 154 trabajadores, utilizada para evaluar conceptos de gestión administrativa, utilizaron un cuestionario de 65 preguntas con ocho dimensiones (adhesión autónoma, seguridad, presión de apoyo, reconocimiento, igualdad e innovación) y para medir la satisfacción laboral, se desarrolló un cuestionario de seis dimensiones (satisfacción general en la labor, satisfacción en entorno natural), y se utilizó su estilo de trabajo, oportunidades de desarrollo, vínculo jefe / subordinado y compensación relacionada). Respecto a prueba de hipótesis, determinaron que concepto de gestión administrativa tiene signo directo y significativo en satisfacción laboral con ($Rho = 0,843$; $p = 0,000 < 0,05$).

Dorados (2019), en Colombia, presento una tesis, con el propósito de determinar el vínculo entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores en referencia, muestra fue 358 trabajadores, diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. Deduce que hay correlación moderada con tendencia a subir, $Rho 0.659$, y significancia 0.000 sumamente significativo. Respecto a gestión administrativa 70% del personal administrativo calificaron positivo.

Mazón (2019), en Ecuador mostro una tesis cuyo objeto fue confeccionar una estructura estratégica para dicha empresa, para erigir esquemas como proyectos para asumir decisiones y elevar la complacencia del usuario, diseño descriptiva y explicativa. Población de 20,040 usuarios que realizan compras semanalmente, muestra fue 132 clientes. Dedujo que niveles de satisfacción del cliente es 55.3% responde constantemente a expectativas de parte de empleados,

hallo una evidencia estadística de 0.906 con el estadígrafo inferencial Rho de Spearman, siendo el valor de prueba $p = 0.0018$ el cual es altamente significativo.

Toscano y Cabezas (2018), en Ecuador presentaron una tesis cuyo objetivo fue explicar dicha incidencia entre variables Gestión administrativa y Satisfacción laboral, muestra de 339 usuarios internos. Demuestran que debido a que aún existen las funciones administrativas tradicionales, la eficiencia de la gestión es baja y el desarrollo de las habilidades directivas es escaso, lo que afecta la satisfacción y rendimiento laboral, según la prueba de hipótesis, los usuarios obviamente no están satisfechos obteniendo un significativo $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$.

Paredes (2019), en Lima, mostro una tesis con el objeto de determinar el vínculo entre variables, similar a los anteriores autores. tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental, corte transversal. Muestra de 384 trabajadores, instrumentos validados por expertos con 0.851 de confiabilidad de acuerdo alfa de Cronbach. Se obtuvo coeficiente de correlación $r=0,501$, $p= 0,01$ ($p<0.5$), se acepta la hipótesis alterna, concluye que hay vínculo directo, significativo y moderado entre gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores en mención.

Ordoñez (2019), en Lima, presento una tesis cuya finalidad fue describir la escala administrativa del Municipio, diseño no experimental, transversal, basado las observaciones de hechos en estado natural, sin manipulación de investigadores. Los investigados fueron 37,403 personas del distrito de Huaral, muestra de 50 ciudadanos por urbanización del distrito de Huaral que hayan realizado tramites durante ese año. Concluyó que gestión administrativa en el municipio de Huaral, tiene nivel malo de 4%, lo que evidencia que hay dificultades en el desarrollo de planificación, organización, control y dirección. Obteniendo un valor de prueba $p = 0.0088$, el cual es altamente significativo.

Bernuy (2019), en Callao, presento una tesis. cuyo objetivo fue indagar el vínculo entre gestión administrativa y satisfacción laboral, muestra fue 100 trabajadores. Concluye que hay vinculo significativo entre variables en alusión en la referida comuna edil. Obtuvo valor de prueba $p = 0.01065$, el cual es altamente

significativo.

Flores y Saavedra (2019), en Piura presentaron una tesis, cuya meta fue indagar el vínculo entre variables, empleando el procedimiento hipotético-deductivo, empleo rangos de clima laboral y satisfacción de Palma (2004). Deduce que la variable satisfacción laboral, alcanza un 52.0% nivel moderado en el elemento "significación de la tarea" y 47.0% en satisfacción de un trabajo de nivel medio. En relación al agente "condiciones de trabajo" alcanzó 60.0% lo califica como un nivel moderado trabajo en satisfacción, obtuvo un factor de correlación de $r = 0,805$, con un $p = 0,01$.

Ruíz y Carrasco (2018), en Cajamarca presentaron una tesis para vincular las variables en investigación. con metodología hipotética deductiva. Los resultados indicaron que casi la mitad de investigados está de acuerdo con el nivel de estudios solicitado. En el caso de los dieciséis ingresos, conseguían complacer sus requerimientos, casi la misma cantidad respondió de manera regular; el investigador encontró evidencia estadística en Rho de Spearman = 0.906 encontrando un valor de prueba $p = 0.0078$ sumamente significativo.

Definición de Variable Gestión administrativa, para entender el concepto revisaremos conceptos generales de gestión pública; Según Pollitt y Bouckaert (2010), declararon que "este es un concepto bastante amplio que logra evitar el tecnicismo, aunque no es suficiente para superar la viabilidad de un gobierno que generalmente está limitado por el tiempo, los medios, la legitimidad y restricciones"; Asimismo, (Sánchez, 2003) enuncia el acierto o revés de gestión pública pues mide por la capacidad de responder a situaciones determinadas previamente basadas en escenarios de gestión y los eventos conjuntivos que requieren una respuesta inmediata a la gestión pública. La capacidad de aprovechar oportunidades o responder a amenazas y la capacidad de responder a productos y servicios públicos hacen que las organizaciones políticas legitimen y determinen la confianza de sus ciudadanos.

Alvarado (2018), "La gestión administrativa se entiende como la aplicación de una serie de tecnologías, métodos y procedimientos en la gestión de recursos y

el desarrollo de actividades institucionales”. La gerencia puede entender que de las acciones que se tomen con el fin de lograr el procesamiento de ciertas cosas, y una adecuada gestión, llevara a un conjunto humano a lograr sus metas institucionales. Gestión administrativa y capacidad de planificación están relacionadas con dirección de responsabilidades. El gerente está justificado por la realización del objetivo (eficacia), y el ejecutor debe estar justificado por la realización del plan (eficiencia). Gestión es una habilidad, desarrollable y es un complemento del liderazgo.

Robbins y Coulter (2017), mencionaron, "Los gerentes deben estar completamente preparados cuando se trata de instrumentos, técnicas y procedimientos para que puedan realizar con éxito el trabajo planificado. Una gestión administrativa adecuada no solo significa una gestión eficaz de los recursos, sino que también se refiere a la organización En el proceso de desarrollo y mejora, la visión es que esta gestión establezca un punto de vista que significa superioridad y posición ventajosa.

Boyer (2018), "La administración es un proceso y en su relación, contiene múltiples acciones, que se vinculan entre sí para formar un conjunto coherente, y se ejecutan para obtener el máximo rendimiento posible". Es decir, la gestión administrativa se compone básicamente de actividades, medios y participantes en un trabajo que persiga principalmente la excelencia.

Segundo (2017) se refiere a la gestión administrativa como "la capacidad de una organización para definir, lograr y evaluar su propósito mediante el uso adecuado de los recursos disponibles. Se coordinan todos los recursos disponibles para lograr ciertas metas. Construyendo una sociedad económicamente mejor, un gobierno estandarizado y más eficaz es el desafío de la administración moderna. Supervisar la empresa es la función de una gestión eficaz; en gran medida, los directivos deben decidir y cumplir muchos objetivos económicos, sociales y políticos. Al mismo tiempo, la gestión y organización administrativa son producto de sus momentos bajo su trasfondo histórico y social, por lo que es necesario entender la gestión administrativa a partir de cómo las personas resuelven problemas de relación en un tiempo determinado.

Según Chiavenato (2011), “Los gerentes desarrollan su actividad al completar una serie de etapas de gestión administrativa, a saber, planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, que es una serie de acciones”. Por tanto, para el propósito de esta investigación, la conciencia de gestión se configura como un conjunto de operaciones realizadas por servidores o administradores en diferentes etapas del proceso de gestión.

Dimensiones de Variable Gestión Administrativa; Se empleó el principio de Chiavenato para determinar variables administrativas. **Planificación** es una función administrativa que puede determinar de antemano las metas a alcanzar y lo que se debe hacer para lograr esas metas. Es un modelo teórico de acciones futuras. El primer paso es determinar la meta y especificar el plan necesario para lograrla del mejor modo. Planificar y fijar metas es optar el superior curso de acción con anticipación. Según (Chiavenato, 2011), “el plan determina a dónde ir, qué se debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden proceder”. Según el desarrollo de (Hunt, 2018), su propósito es "determinar el rumbo del desarrollo de la empresa y anticipar los resultados obtenidos mediante la definición de estrategias que garanticen la mayor probabilidad de éxito" y utilizar la planificación como estrategia de mejora permanente.

Según Manes, (2018), analiza requisitos básicos: La dirección de organización está verdaderamente convencida de que se puede acrecentar la gestión de la organización. La forma más adecuada de obtener un compromiso con el proceso de mejora permanente de todos los componentes de la organización, es promover una gestión colaborativa fundamentada en un método de comunicación eficaz y por ultimo: Las personas que prefieren los intereses propios a los intereses organizacionales, o los procesos de permuta descriptivos no pueden lograr el objetivo de la mejora permanente. En el marco del desarrollo organizacional orientado al aumento de la productividad, la previsión es responsabilidad de los integrantes de la organización

El plan incluye un proceso razonable que debe continuar un curso de actividad para lograr la meta de la manera más efectiva. La meta define la etapa

a alcanzar para lograr la meta de la propuesta. Según (Robbins, 2018), "Incluye la definición de metas organizacionales, la formulación de estrategias generales para alcanzar estas metas, y el desarrollo de niveles de planificación detallados para integrar y coordinar actividades." **Organización:** Según (Chiavenato, 2011) organización se refiere al "acto de organizar, estructurar e integrar los recursos e instituciones involucradas en la ejecución, y establecer la relación entre ellos y los atributos de cada institución". Según (Hunt, 2018), "organización se refiere al diseño estructural de procesos, métodos y tecnologías funcionales aplicables. Estos procesos, métodos y técnicas se pueden utilizar para asignar recursos y responsabilidades, ayudando así a simplificar el trabajo. La organización se refiere a diseñar una estructura formal para el desarrollo de la gestión institucional, promoviendo así la integración y coordinación de las actividades de docentes, estudiantes y otros agentes; mediante el uso de una jerarquía de poder y responsabilidad, y planificando la relación entre los participantes y el entorno, el uso de los recursos. Desarrollar procesos, planes y proyectos que involucren división del trabajo y funciones.

Por su parte Amarante (2018), afirma, que "La organización es parte de la gestión administrativa, que implica establecer el rol que debe jugar un individuo en una empresa u organización. En una organización, es conveniente trabajar en equipo". Al respecto (Manes, 2011) señaló que el trabajo en equipo "es la labor que realizan sus integrantes, cada uno somete sus propios intereses personales al concepto de equipo". Si implica un cambio organizacional. (Katzenbach y Smith, 2018) confirmaron: "La base para un trabajo en equipo efectivo depende de las capacidades de sus miembros, responsabilidades mutuas y compromisos relacionados con los objetivos comunes alcanzados por el grupo. En cierto sentido, la estructura organizacional es intencional. Debe asegurarse de que se asignen todas las tareas necesarias para lograr los objetivos, y estas deben asignarse al personal más calificado para realizarlas. Para (Chiavenato, 2019), la dirección significa actuar y motivar a la empresa. "La gestión está vinculada con la acción, el emprendimiento y las personas. Tiene vínculo directo con la asignación de personal en la empresa". Según (Hunt, 2018), esto es "En la fase de transporte, se deben considerar y comunicar factores como la motivación y el liderazgo para orientar y tomar decisiones".

Dirección; Graffe (2018), refiere: Promueve todos los lineamientos establecidos en el curso de planificación y organización. Se realiza la forma de comportamiento más ideal entre los componentes del sistema organizativo. Una gestión eficiente tiene un efecto decisivo en la oral de los empleados y, por tanto, es vital para su rendimiento. Su calidad se refleja en el logro de metas, la implementación de métodos organizacionales y la efectividad del sistema de control. A través de él se pueden establecer las comunicaciones necesarias para el funcionamiento de la organización. Ahora, la existencia de gerentes en las organizaciones ha demostrado ser una realidad. El gerente es encargado de los aspectos de gestión y organización. El modo de ejecución constituirá el resultado organizativo. **Control;** desde la posición de (Chiavenato, 2011), el control es “asegurar que los productos de planificación, organización y orientación sean adecuados a los objetivos establecidos. "La esencia del control que podemos limitar es supervisar si la tarea examinada ha logrado el resultado esperado. Fundamentalmente, control, es la evolución de hacer la actividad esté orientada a un propósito específico. Según Hunt, (2018), “El control incluye las etapas de seguimiento, proceso y evaluación de resultados para hacer posibles correcciones previniéndolas y mejorando continuamente las operaciones”. El autor se preocupa por el control y alcance de gestión para afirmar que la realización y distribución del trabajo se logre según el plan de distribución de responsabilidades. Para lograr las metas y objetivos asignados a los diferentes participantes o unidades la planificación organizacional y los ajustes de asignación de recursos son un método formal utilizado en las organizaciones, son guiados por el proceso de gestión para verificar si se cumplen las metas establecidas en el plan. En ese sentido, señala (Ruíz, 2017), “control es el periodo básico de gestión administrativa, porque a pesar que la empresa ha formulado planes ambiciosos, configuraciones organizativas adecuadas y gestión eficaz, los ejecutivos no podrán comprobar la verdadera posición de la organización, y no existe mecanismo para asegurar y advertir si los hechos cumplen con las metas ".

Sabemos que control es la actividad encargada de valorar el crecimiento integral de la empresa. Control es una etapa importante en gestión administrativa,

porque se emplea para verificar la situación real de la organización y si se cumplen los objetivos. (Münch, 2018) señaló que “la evaluación y el control es una etapa del proceso administrativo, a través del cual se pueden establecer estándares para medir los resultados obtenidos, corregir, prevenir desviaciones y mejorar continuamente el desempeño.” Podemos entender que la planificación y el control están íntimamente relacionados, a través de esta etapa se pueden evaluar los resultados obtenidos y el contenido del plan para enmendar desviaciones y reiniciar la evolución. La situación perfecta es saber optar y emplear formas de control, tecnologías y modelos de control para maximizar la complacencia de clientes, empleados, sociedad, medio ambiente y accionistas para lograr el cometido de la organización.

Definición variable satisfacción laboral, definida como el nivel que le permite a un trabajador reconocerse como parte de una entidad y trabajar con energía en ella, es decir se sienten comprometidos con ella y reconocen que son importantes por este motivo (Landa,2015). Comprender el comportamiento personal en una organización comienza con examinar la importante contribución de la psicología al comportamiento organizacional, de modo que pueda referirse fácilmente a conceptos como la satisfacción laboral y la actitud. (Robbins, 2018), precisa que satisfacción laboral es “el grado que los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos de su labor”. Conviene enfatizar 2 componentes: la caracterización de la satisfacción como sentimiento positivo (satisfacción en sí) o sentimiento negativo (emoción insatisfecha), y este sentimiento tiene diversos niveles de magnitud en cierto sentido. A veces es complicado diferenciar entre motivación y satisfacción laboral. Lo mismo ocurre con la satisfacción laboral y la moral de los empleados. Muchos autores utilizan estos dos términos como sinónimos.

La satisfacción laboral es fundamentalmente una agrupación de actitudes hacia la labor. Se describe como tendencia psicológica del sujeto hacia su labor (sus pensamientos), y este asume un conjunto de posturas y emociones. Por tanto, satisfacción o insatisfacción laboral depende de muchos factores, como el entorno físico en el que trabajas, el jefe te llama por el nombre y trata con amabilidad, la sensación de logro que te brinda el trabajo es sensación de logro,

la probabilidad de suministrar conocimientos. Es decir, el trabajo les permite acrecentar modernos conocimientos y hacer frente a los desafíos.

Dimensiones de variable satisfacción laboral; **Las condiciones físicas y / o materiales** son los elementos materiales o de infraestructura para el trabajo diario y constituyen sus impulsores. (Palma, 2018) afirma que “la valoración del trabajo se basa en la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan las actividades laborales”. Los reglamentos son importantes en todas las organizaciones y también regulan los elementos de las actividades laborales, la existencia de estos elementos se deriva de las condiciones de trabajo como elementos normativos y reglamentarios. La infraestructura es un elemento que regula las condiciones laborales y es ejemplo de norma de trabajo para los empleados.

Robbins (2018), señaló que “las características laborales que inciden en la situación actual, incluyen salario, condiciones laborales, supervisión, compañerismo, contenido laboral, seguridad laboral y oportunidades de ascenso”. Además de las dimensiones de localización de condiciones de trabajo y las dimensiones de salario, el autor también mencionó la peculiaridad del puesto que inciden en la apreciación de la situación actual. (Robbins, 2018), preciso que los requisitos laborales “son una de las características que inciden en la percepción, lo que significa que el puesto actual se puede percibir a través del alcance de las condiciones laborales, normativas e infraestructura de la empresa”. Se puede decir que estas son las características que se utilizan para entender el trabajo y la satisfacción del trabajador en la actualidad.

Locke (2014), describió 9 dimensiones de satisfacción “trabajo, retribución, promoción, reconocimiento, beneficios, condición de trabajo, supervisión, compañeros, compañía y la dirección”. Asimismo, definió satisfacción en el centro de labores de manera general, como “la actitud general de la persona hacia su trabajo”. En este sentido, mencionaremos que las personas hacen mucho más trabajo del que hacen, porque entre otras cosas, esto requiere sobrevivir en condiciones laborales. Esto significa que valoración de satisfacción de empleados es una suma compleja de muchos componentes laborales. Uso el término

"sobrevivir en condiciones laborales" significa que los trabajadores deben trabajar duro para adaptarse a los componentes y regulaciones de la empresa, preciso que "las condiciones laborales más otros factores para evaluar la satisfacción de los empleados, debe darse como la suma compleja de estos factores laborales". Cabe señalar que se trata de un método de medición de dilemas, y su viabilidad es aportada por muchos autores y combinada por Sonia Palma y su escala Satisfacción laboral. **Beneficios laborales y/o remunerativos**, es el grado de complacencia con respecto a incentivos económicos convencionales o adicionales como compensación por el trabajo realizado. Para (Robins, 2004), los empleados quieren un sistema salarial y una política de ascensos justos, claros y coherentes que satisfagan sus expectativas. Preferirán la satisfacción cuando tratan los salarios como justos en función de las necesidades laborales, los niveles de habilidades personales y los estándares salariales de la comunidad. (Cifuentes, 2008) concluyó que los salarios tienen impactos económicos, sociales y psicológicos en los trabajadores, por lo que la mala gestión del proceso de distribución salarial puede tener un impacto negativo en los trabajadores y en última instancia, afectar negativamente la labor de los trabajadores. Esta percepción del tamaño se considera un componente auxiliar, que se diferencia de otros estudios que se consideran atractivos. (Palma, 2018), menciona que "la última comprensión de las dimensiones es enfocarse únicamente en las recompensas monetarias del trabajo. Uno de los aspectos más importantes de una organización es la política salarial. La retribución salarial es el centro de la relación de intercambio entre personas y organizaciones".

El segundo tipo de honorario económico es la retribución indirecta, que proviene de los términos del convenio corporativo de trabajo, planes asistenciales y prestaciones sociales que brinda la organización. Este tipo de compensación incluye descansos, bonificaciones, tiempo de servicio, etc. (Palma, 2018) dijo que el salario "es una recompensa económica, un medio directo para lograr un nivel de vida mínimo. Si bien este estándar mínimo aumentará con la suma de personas, también puede significar categoría o poder". **Políticas administrativas**, Son el grado de congruencia con los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular las relaciones laborales-patronales y directamente relacionadas

con los trabajadores, y constituyen un medio para alcanzar las metas. También explican cómo lograr la meta y sirven como guía para definir el proceso y alcance general de las actividades permitidas para lograr objetivos. Sirven como base para decisiones y acciones futuras, ayudan a coordinar planes, controlan el desempeño y mejoran la consistencia de las acciones, aumentando la probabilidad de que diferentes gerentes tomen decisiones similares ante situaciones similares. Las políticas deben ser lo suficientemente amplias, estables y flexibles para que puedan aplicarse en diferentes condiciones, y deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer reglas claras para la autoridad. La coherencia también es importante, porque las incoherencias pueden generar incertidumbre y generar prejuicios, trato preferencial e injusticia. (Werther, 2000).

Relaciones interpersonales, Este es el nivel de complacencia frente a compartir las actividades laborales diarias con otros miembros de la organización. Como señaló (Robbins, 1999) en "La teoría del buen socio", para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre las necesidades de interacción social. Por lo tanto, no es sorprendente que tener colegas amigables y comprensivos lleve a una mayor satisfacción en el trabajo. Para (Chiavenato, 2000), las relaciones interpersonales pueden mejorar la confiabilidad del liderazgo y la unidad de los miembros, aumentar el entusiasmo y la fuerza de los empleados, y lograr un comportamiento y compromiso responsable; consistente con la productividad de la organización. (Palma, 2018), la identificó como "una tendencia de evaluación del trabajo basada en el auto reconocimiento o relacionada con el trabajo, basada en el desempeño laboral o influencia en resultados indirectos". Una tendencia en la valoración de los trabajadores en función del reconocimiento personal o de los logros directos o indirectos relacionados con el trabajo es cómo resumir esta dimensión y medirla correctamente para diagnosticar la satisfacción del trabajador. (Locke, 2014) lo define como satisfacción con el reconocimiento.

Desarrollo personal es una oportunidad para que los trabajadores realicen actividades significativas para su auto realización. Como se mencionó anteriormente (Fernández, 1999), los trabajadores son reconocidos por otros, lo que puede motivarlos a promover su desarrollo personal y profesional. De igual manera, (Robbins, 1999) mencionado en Herrera (2009), señaló que uno de los

factores más importantes que llevan a la satisfacción laboral, es que el trabajo representa un desafío ideológico, es decir, los empleados tienden a elegir trabajos que les permitan trabajar. Utilizar sus talentos y habilidades para realizar una serie de actividades. Los trabajos con pocos desafíos pueden ser aburridos. Sin embargo, si muestran un desafío leve, los empleados rebosarán alegría y satisfacción. **Desempeño de la tarea** es la evaluación de los trabajadores que asocian sus tareas diarias con la entidad en la que trabajan. (Palma, 2016) la define como "la voluntad de trabajar basada en que el trabajo de un individuo puede lograr esfuerzo, logro, equidad y / o contribución material". Cabe mencionar que trabajar significa mostrar esfuerzo y sentido de realización en el trabajo, lo que significa que la importancia de las tareas radica en el grado de implicación personal en el trabajo, así como en el esfuerzo, sentido de realización, sentido de equidad y / o aporte material.

Staw y Ross (citado por Guadalupe, Contreras y Montoya, 2019), sostuvieron que "La satisfacción es la correspondencia entre persona y su puesto, puede ser intrínseca y extrínseca". Vale la pena mencionar que la satisfacción interior se refiere a la naturaleza de las tareas laborales y las opiniones de las personas sobre el trabajo que realizan. La satisfacción externa está relacionada con otra apariencia del estatus laboral, como los beneficios y el salario. Las dos variantes constituyen una combinación de múltiples aspectos. Según (Newton y Keenan, 2017), "la satisfacción puede ser la influencia de la personalidad personal y el entorno laboral", el mismo autor cree que "las tareas laborales y su significado están relacionados con la satisfacción interior". Esto se debe a que la naturaleza de la tarea hace que el desempeño sobresaliente sea que el trabajador participe de su trabajo y se esfuerce, esto se debe a que el trabajo le da la importancia, esto se debe al cumplimiento de la satisfacción de los trabajadores, espíritu". Cabe mencionar que estos puntos de vista constituyen la tercera teoría, revelando que la satisfacción puede afectar la personalidad personal, la satisfacción de necesidades, la satisfacción personal con su trabajo y los efectos del esfuerzo personal. **La relación con la autoridad**, es la evaluación del trabajador de la relación con su supervisor inmediato y sus actividades diarias. Como señala (Robbins, 1999), uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir, cuando el jefe

inmediato es comprensible y amigable, hará cumplidos a los empleados que se desempeñen bien y escuche las opiniones de sus empleados, mostrando interés personal en ellos, aumentando la posibilidad de satisfacer a los empleados. Esto no significa que el supervisor ignore el mal comportamiento de los empleados, sino que sabe cómo afrontar la situación sin causar molestias en el ambiente laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo básica porque buscó incrementar el conocimiento, corresponde a un diseño no experimental, porque no se manipuló variables, nivel descriptivo-correlacional, midió el grado de relación existente entre las dos variables estudiadas (Andía,2017). Se utilizó el enfoque cuantitativo, por los procesamientos estadísticos empleados para la obtención de información y el método hipotético - deductivo, que permitió proponer afirmaciones de las hipótesis para comprobarlas (Andía,2017). El diseño no experimental, a lo que manifestaron (Cabezas; Andrade y Torres, 2018), en este tipo de investigaciones no se manipulan deliberadamente las variables, el propósito de esta investigación es observar el comportamiento de los fenómenos en el medio natural para luego analizarlos. Este estudio es transversal porque los datos se recopilan en un instante, y solo una vez.

3.2 Operacionalización de variable

Pérez (1982), Gestión administrativa es un acervo de actuaciones a través de las cuales los gerentes pueden desarrollar su trabajo al completar diversas etapas del proceso administrativo: planificación, orientación, coordinación y control. Se operacionalizó con un cuestionario de 24 preguntas cerradas cuyas alternativas presentan la escala Likert, para las variables y sus dimensiones.

La satisfacción laboral, definida como el nivel que le permite a un trabajador reconocerse como parte de una entidad y trabajar con energía en ella, es decir se sienten comprometidos con ella y reconocen que son importantes por este motivo (Landa,2015). Se operacionalizó con un cuestionario de 35

preguntas cerradas cuyas alternativas presentan la escala Likert, para las variables y sus dimensiones

3.3 Población, muestra y muestreo

Conformada por 566 trabajadores del instituto en indagación, de las cuales se tomó como referencia el departamento de administración compuesto por 118 colaboradores, de acuerdo a fórmula.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó técnica de encuesta, en ambas variables y cuyas herramientas utilizadas fueron los cuestionarios que nos ayudaron a conocer la mirada del colaborador. Los cuestionarios fueron adaptados luego ratificados por juicio de expertos quienes emitieron su aplicabilidad (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. Se midió el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach, instrumento 1 Variable Gestión administrativa de 0,814 e instrumento 2 Variable Satisfacción laboral de 0,778 (Anexo 6).

El coeficiente alfa de Cronbach es un indicador de firmeza interna, y su valor varía de 0 a 1. Se utiliza para verificar si el instrumento que está evaluándose, recaba los datos incorrectos, por lo que nos llevará a sacar una conclusión incorrecta o un instrumento confiable. Es posible una medición estable y consistente. Por lo tanto, Alfa de Cronbach es el coeficiente de relación con el cuadrado. En términos generales, mide la homogeneidad del problema promediando todos los coeficientes de correlación.

3.5 Procedimiento

Antes de iniciar esta indagación, se solicitó autorización al Director del Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, explicando el propósito de la investigación, especialmente el anonimato del encuestado, pidiéndole que proporcione todas las facilidades del caso, explicando que se

usara una herramienta de tipo encuesta para recopilar datos procesados utilizando el programa SPSS 24 para el análisis de razonamiento descriptivo.

3.6 Método de análisis de datos

En el examen descriptivo se ordenaron los resultados en tablas y figuras, luego se utilizó el índice de Rho Spearman para establecer las correlaciones entre variables.

3.7 Aspectos éticos

La indagación se basó en un clima de respeto hacia los encuestados, protegiendo su anonimato y confidencialidad en el momento de la aplicación con el conocimiento del director de la institución.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de Variable Gestión administrativa y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	12,7
Regular	82	69,5
Bueno	21	17,8
Total	118	100,0

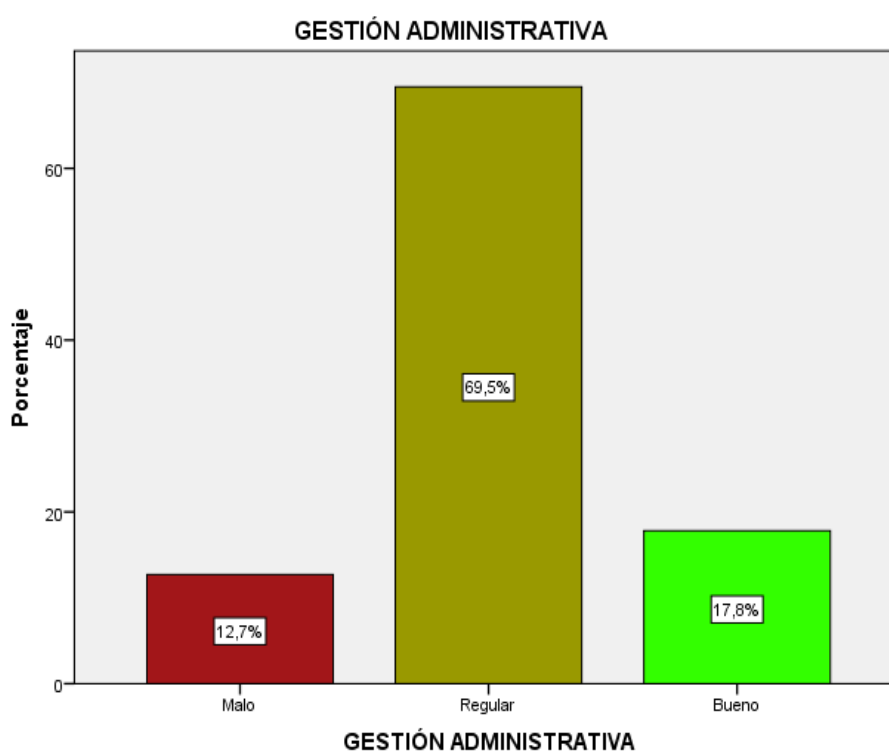


Figura 1. Nivel de percepción de variable gestión administrativa y dimensiones

Interpretación:

Del producto se aprecia en cuanto al nivel de gestión administrativa de colaboradores del Instituto Nacional Cardiovascular estudiado, se tiene que el nivel de regular con un 69,5% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 17,8%, en cuanto al nivel malo este es de 12,7% que difiere en 5,1% al nivel bueno.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de dimensiones de Variable Gestión administrativa

Dimensión		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planeación	Malo	27	22,9%
	Regular	45	38,1%
	Bueno	46	39,0%
Organización	Malo	18	15,3%
	Regular	89	75,4%
	Bueno	11	9,3%
Dirección	Malo	18	15,3%
	Regular	76	64,4%
	Bueno	24	20,3%
Control	Malo	20	16,9%
	Regular	74	62,7%
	Bueno	24	20,3%

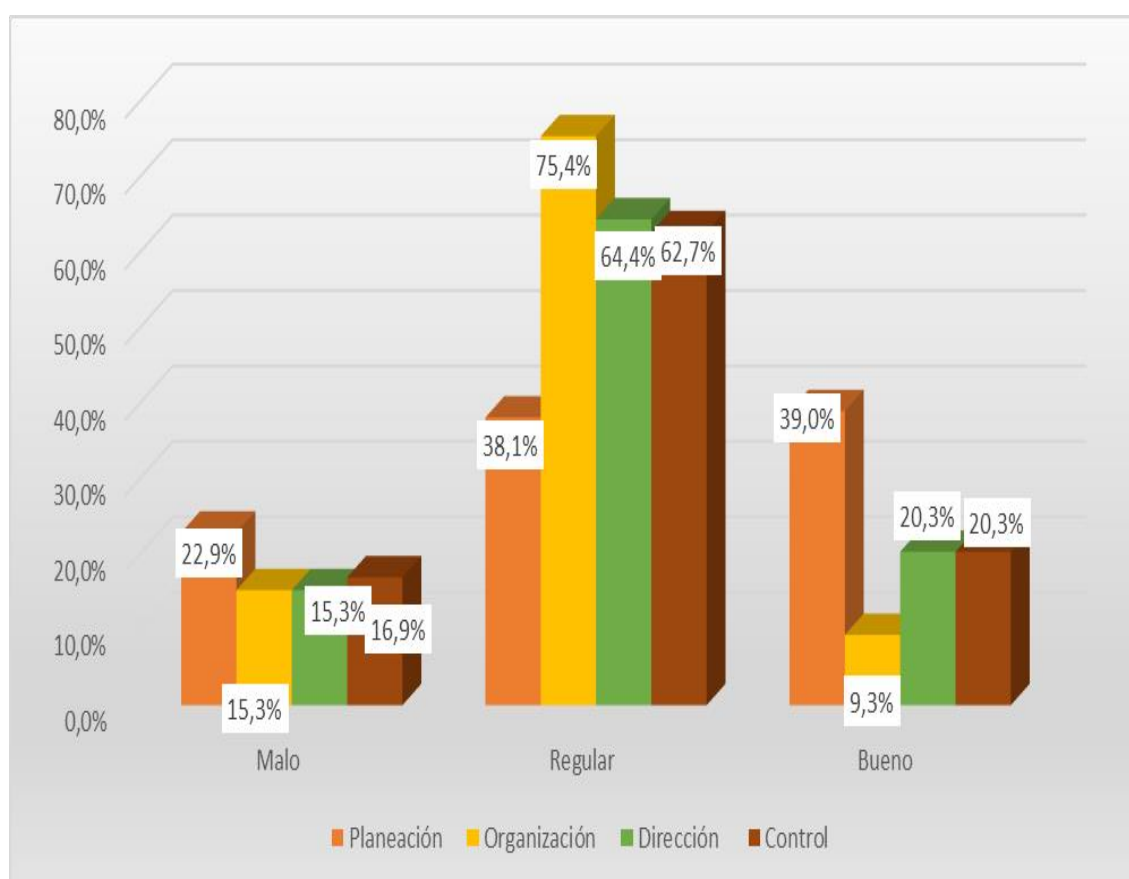


Figura 2. Nivel de Variable gestión administrativa por dimensiones

Interpretación:

Respecto a la tabla 2 y figura 2, el 22,9% advierte nivel malo en dimensión planeación; 38,1% nivel regular y 39,0% nivel bueno, siendo el nivel bueno el predominante en esta dimensión; el 15,3% distinguen nivel malo en dimensión organización; 75,4% nivel regular y 9,3% un nivel bueno, siendo de nivel regular el predominante en esta dimensión; el 15,3% notan nivel malo en dimensión dirección; 64,4% nivel regular y 20,3% nivel bueno, siendo de nivel regular el predominante en esta dimensión; el 16,9% advierte nivel malo en dimensión control; 62,7% nivel regular y 20,3% nivel bueno, siendo de nivel regular el predominante de todas las dimensiones.

Tabla 3

Nivel de Variable satisfacción laboral y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	11	9,3
Satisfecho	87	73,7
Muy satisfecho	20	16,9
Total	118	100,0



Figura 3. Nivel de percepción de variable satisfacción laboral y dimensiones

Interpretación:

De los resultados se aprecia en cuanto al nivel de satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular estudiado, se tiene que el nivel de satisfecho con un 73,7% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de muy satisfecho que presenta el 16,9%, en cuanto al nivel de insatisfacción este es de 9,3%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de dimensiones de Variable Satisfacción laboral

Dimensión Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)	
Condiciones físicas y/o materiales	Insatisfecho	17	14,4%
	Satisfecho	62	52,5%
	Muy satisfecho	39	33,1%
Beneficios laborales y o remunerativos	Insatisfecho	20	16,9%
	Satisfecho	45	38,1%
	Muy satisfecho	53	44,9%
Políticas administrativas	Insatisfecho	24	20,3%
	Satisfecho	53	44,9%
	Muy satisfecho	41	34,7%
Relaciones interpersonales	Insatisfecho	19	16,1%
	Satisfecho	74	62,7%
	Muy satisfecho	25	21,2%
Desarrollo personal	Insatisfecho	22	18,6%
	Satisfecho	75	63,6%
	Muy satisfecho	21	17,8%
Desempeño de tareas	Insatisfecho	22	18,6%
	Satisfecho	82	69,5%
	Muy satisfecho	14	11,9%
Relación con la autoridad	Insatisfecho	21	17,8%
	Satisfecho	75	63,6%
	Muy satisfecho	22	18,6%

Fuente Spss

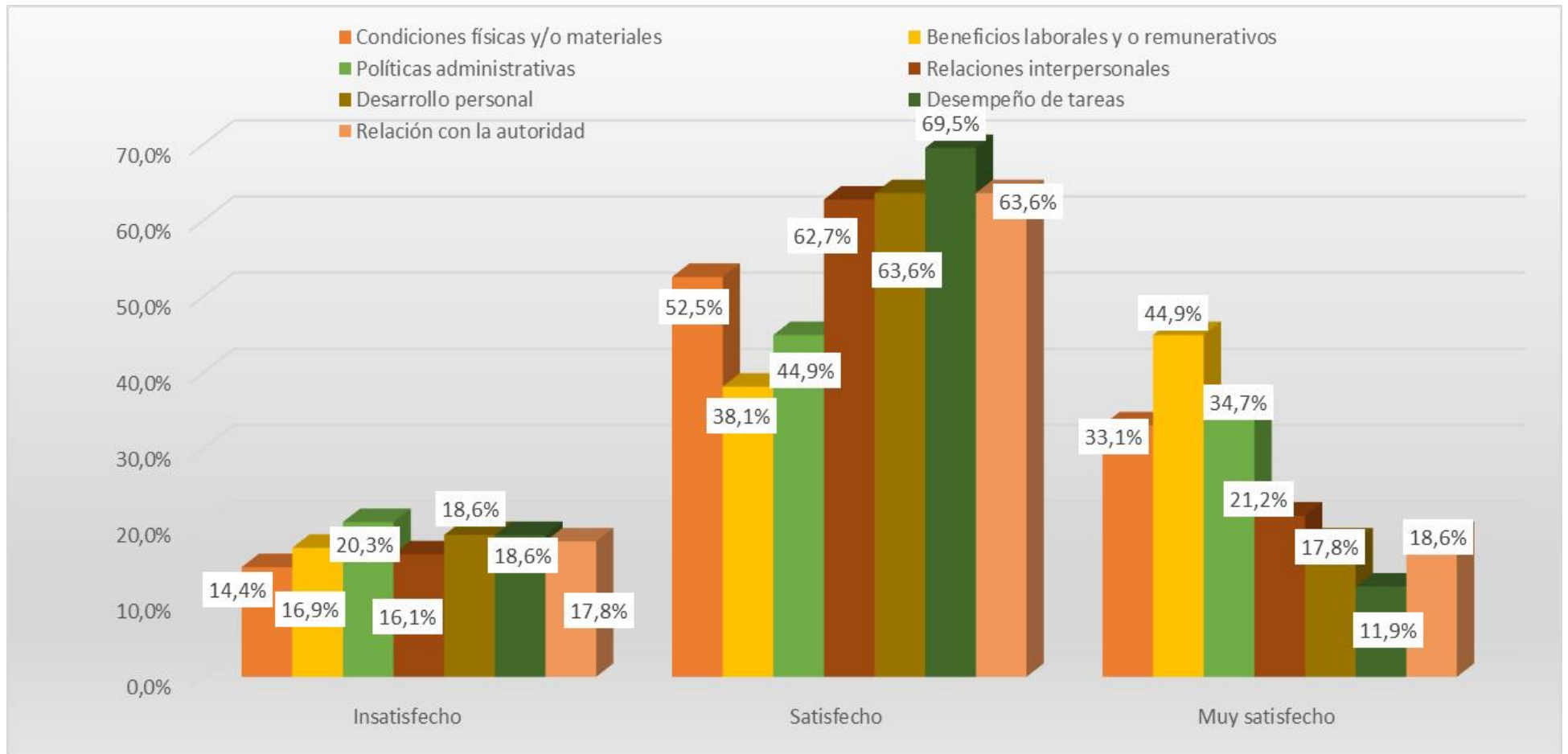


Figura 4. Nivel de Variable Satisfacción laboral por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y figura 4, el 14,4% advierte nivel insatisfecho en dimensión Condiciones físicas y/o materiales; 52,5% nivel satisfecho y 33,1% nivel muy satisfecho, siendo de nivel regular el predominante en esta dimensión; el 16,9% observa nivel insatisfecho en dimensión Beneficios laborales y o remunerativos, 38,1% nivel satisfecho y 44,9% nivel muy satisfecho, siendo de nivel regular el predominante en esta dimensión; el 20,3% perciben nivel insatisfecho en la dimensión Políticas administrativas; el 44,9% un nivel satisfecho y 34,7% nivel satisfecho, siendo de nivel regular el predominante en esta dimensión; el 16,1% advierte nivel insatisfecho en dimensión Relaciones interpersonales; 62,7% nivel satisfecho y 21,2% nivel muy satisfecho, siendo de nivel regular el predominante de todas las dimensiones, el 18,6% perciben un nivel insatisfecho en dimensión Desarrollo personal; 63,6% nivel satisfecho y 17,8% nivel muy satisfecho, el 18,6% distingue nivel insatisfecho en dimensión Desempeño de tareas; 69,5% nivel satisfecho y 11,9% un nivel muy satisfecho, finalmente el 17,8% notan nivel insatisfecho en dimensión Relación con la autoridad; 63,6% nivel satisfecho y 18,6% nivel muy satisfecho, demostrando que en esta dimensión predomina el nivel de satisfecho.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Cuadro de hipótesis de investigación

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión administrativa *satisfacción laboral	,462**	,000	118	Medio
Hipótesis específica 1	Planeación* satisfacción laboral	,307**	,001	118	Medio
Hipótesis específica 2	Organización* desempeño laboral	,217**	,018	118	Medio
Hipótesis específica 3	Dirección* desempeño laboral	,234**	,011	118	Medio
Hipótesis específica 4	Control*desempeño laboral	,572**	,000	118	Considerable

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

Interpretación:

El establecimiento de hipótesis nulas y alternas de variables y variable – dimensión, de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Gestión administrativa y satisfacción laboral) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva media según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,462 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión administrativa del colaborador, existe una mayor satisfacción laboral.

En tanto, cada hipótesis obtuvo el siguiente resultado: hipótesis específica-1 (Planeación * satisfacción laboral) nivel de correlación positiva media (Rho 0,307 y p-valor 0,001); hipótesis específica-2 (Organización * satisfacción laboral) nivel de correlación positiva media (Rho 0,217 y p-valor 0,018); hipótesis específica-3 (Dirección * satisfacción laboral) nivel de correlación positiva media (Rho 0,234 y p-valor 0,011), finalmente la hipótesis específica-4(Control*satisfacción laboral) el nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,572 y p-valor 0,000), todas las correlaciones tienen que el p-valor menor a 0,05, ello nos admite erigir la presencia de un vínculo de cada dimensiones y variable 1 con esta variable 2, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos la gestión administrativa y dimensiones en los cooperantes, aumentará la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

Hipótesis general: Gestión administrativa se vincula con satisfacción laboral en un nivel de correlación cuyo nivel es positiva media según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,462 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión administrativa hay una mayor satisfacción laboral. Sin embargo, difiere con las conclusiones de (Perales y Pinochet 2019), que obtuvo un Rho= 0.843 y p=0.000 determinando el concepto de gestión administrativa tiene un producto directo y significativo en la satisfacción laboral; igual difiere con la conclusión de (Ruiz y Carrasco, 2018) quien obtiene de su investigación un Rho = 0.906 y un p=0.0078 lo que es sumamente significativo positivo, se tiene en cuenta que las dos variables se relacionan con una serie de acciones para un máximo rendimiento.

Hipótesis específica 1. Planeación se vincula con satisfacción laboral en un nivel de correlación positiva media (Rho 0,307 y p-valor 0,001); y no se asemeja con la conclusión del estudio de (Ordoñez 2019), donde arroja un nivel escaso de 4% la cual evidencia las deficiencias del proceso de planificación en su Municipalidad, puesto que es una función administrativa que puede determinar alcanzar metas. Además (Hunt, 2018) relata que es un desarrollo que tiene como objeto determinar el rumbo de una empresa.

Hipótesis específica 2. Organización se vincula con satisfacción laboral con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,217 y p-valor 0,018), se denota un promedio en las actividades de organización en el instituto indagado, asimismo, difiere con la investigación de (Ordoñez 2019), quien manifiesta en sus conclusiones que un bajo porcentaje en aceptación en su gestión administrativa, hay que tener en cuenta que la Organización en una porción integral en la evolución de gobierno.

Hipótesis específica 3. Dirección se vincula con satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,234 y p-valor 0,011), al igual, no se asemeja con los datos obtenidos por (Ordoñez, 2019) donde relata que hay deficiencias en la dirección de su municipio, donde se deberían promover los lineamientos establecidos en el proceso de planificación y organización. (Graff, 2018),

comenta que dirección vinculada con la satisfacción laboral puede establecer comunicaciones necesarias para el funcionamiento de la organización.

Hipótesis específica 4. Control se vincula con satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,572 y p-valor 0,000), como puede apreciarse del resultado estadístico el instituto en indagación, no posee un control eficiente dentro de su organización, la cual se asemeja con la conclusión de (Ordoñez 2019) que comenta que tiene dificultad con esta dimensión relacionada con la satisfacción laboral, es un nivel escaso de etapas de seguimiento, proceso y evaluación, para prevenir las operaciones. Según (Ruiz, 2017) siendo el control una etapa básica de la gestión administrativa, los ejecutivos no podrán verificar la verdadera situación de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La variable gestión administrativa se vincula con satisfacción laboral, en un nivel de correlación positiva media (Rho 0,462 y p-valor 0,000).

Segunda: La dimensión planeación se relaciona con satisfacción laboral, en un nivel de correlación positiva media (Rho 0,307 y p-valor 0,001).

Tercera: La dimensión organización se vincula con la satisfacción laboral, en un nivel de correlación positiva media (Rho 0,217 y p-valor 0,018), siendo está la dimensión que presenta menos impacto sobre las demás.

Cuarta: La dimensión dirección se relaciona con satisfacción laboral, en un nivel de correlación positiva media (Rho 0,234 y p-valor 0,011).

Quinta: La dimensión control se vincula con satisfacción laboral, en un nivel de correlación considerable (Rho 0,572 y p-valor 0,000), siendo la dimensión que más impacto tiene sobre las demás.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Que, el Director del Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, disponga la contratación de personal capacitado y con pericia necesaria para agilizar los trámites y otorgar información específica y veraz.

SEGUNDO: Los jefes del Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, implementen mecanismos dirigidos a otorgar políticas de incentivos a los colaboradores, con el fin que estos incrementen su productividad en beneficio de la institución y los asegurados.

TERCERO: Que, el Director del Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, promueva la actualización y/o incorporación de documentos normativos (directivas, reglamentos, manuales, guías) que coadyuven a una mejor gestión institucional.

REFERENCIAS

- Amarante, N. S. (2018). Manual. Orientación laboral y promoción de la calidad en la formación profesional para el empleo. Madrid: Editorial CEP S.L.
- Alvarado (2018), Gestión educativa institucional y gestión de recursos humanos en la satisfacción del usuario en una institución educativa, postgrado UCV Lima.
- Bernuy (2019), Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la Municipalidad de la Perla. Universidad Cesar Vallejo-Lima.
- Boyer (2018), Nivel de satisfacción del turista ecuatoriano en relación al servicio de restauración, Universidad Nacional de Tumbes distrito de Zorritos, Tumbes- Perú.
- Campos y Loza (2018), Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Moncayo, Universidad técnica del Norte, Ecuador
- Carrasco (2016), Diseño e implementación de un sistema de calidad total en el sector de producción de la industria textil Limatex S.A. Lima: Repositorio Universidad Ricardo Palma.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México DF: 7^a Edición. Editorial MC Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato (2000), Administración de Recursos Humanos. (5^a. ed.) México: Editorial McGraw Hill
- Chiavenato (2011), Administración, Proceso administrativo, editorial Mcgraw-Hill 3ra. Edición España
- Chiavenato (2011), Organización Administración, Proceso administrativo, editorial Mcgraw-Hill 3ra. Edición España
- Chiavenato (2011), Dirección en Administración, Proceso administrativo, editorial Mcgraw-Hill 3ra. Edición España.
- Chiavenato (2011), Introducción a la teoría general de la administración. (2° ed.). México: 7 Illustrated.
- Fernández (1999), Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Revista Española de Salud Pública, 69(6), 487-497. Recuperado de 64 http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/V OL69/69_6_487.pdf.

- Flores y Saavedra (2019), Relación entre el clima y la satisfacción laboral en la empresa Computer Phone Center SRL de la ciudad de Piura.
- Graffe J. (2018), Gestión de instituciones educativas. Mimeo. Caracas: Escuela de Educación, FHE – UCV.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006), Metodología de la investigación científica. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hunt J. (1993), Gestión administrativa y satisfacción laboral en la empresa de calzado Marmani SAC. Trujillo.
- Katzenbach y Smith (2018), Trabajo en equipo, Fuente:
<https://manuelgross.blogspot.com/2016/12/katzenbach-y-smith-los-6-atributos-de.html>
- Koontz Juran, S., Weihrich Ulrich, C., y Cannice Pfeier, V. (2012), Administración de recursos humanos. México: International Thomson Editores. 11^{va} Edición.
- Landa (2015), “Relación entre agotamiento físico e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería”.
- Lazo (2018), Clima organizacional y satisfacción laboral, distrito de tolconi, Provincia de Castilla, Arequipa 2018
- Likert R. (1999), *Escala clima laboral CL - SPC: manual*
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v55n217/original5.pdf>
- Locke (2014), “The nature and causes of job satisfaction”, in Donnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Manes (2018), Guía para planificar estrategias, Gestión estratégica para instituciones educativas: guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. – 2^a ed. – Buenos Aires: Granica,
- Mazón (2019), Gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey agro, Universidad Técnica de Ambo, Ecuador.
- Münch (2018), Planeación estratégica, rumbo hacia el éxito, Biblioteca de administración Editorial Trillas, México.

- Neill y Cortez, (2017), Procesos y fundamentos de la investigación científica, Universidad técnica de Machala, Ecuador. ISBN: 978-9942-24-093-4.
- Newton y Keenan (2017), Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 105-118 Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.
- Ordoñez (2019), Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaura, Universidad Cesar Vallejo –Lima.
- Palma (2004), Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Palma (2005), Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL.
- Paredes (2019), Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de los Olivos, Lima-Perú
- Perales y Pinochet (2019), Influencia de la percepción de la gestión administrativa y la labor de satisfacción de los empleados del municipio de Choloma Honduras 2019.
- Pollitt y Bouckaert (2010), La reforma de la gestión pública, Instituto Nacional de administración Publica. España, ISBN: 978-84-7351-283-1.
- Robbins (1999), Comportamiento Organizacional. (7ª ed.). México: Pearson Educación a distancia.
- Robbins, (2004), Comportamiento Organizacional. (10ª ed.). México: Pearson/Prenintice Hall.
- Robins y Coulter (2010), Administración (10ª ed.), México - Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006), Metodología y Diseños en la Investigación Científica (4ª ed.). Perú.
- Robbins y Coulter (2017), Manejo de instrumentos, técnicas y Fundamentos de Administración; editorial Pearson Educación de México.
- Robbins y Coulter (2017), Fundamentos de administración; editorial Pearson Educación de México.
- Robbins, (2018), Metas de administración, Gestión de Administración, editorial Pearson Educación de México.
- Robbins, (2018), Satisfacción laboral, Administración, editorial Pearson Educación de México.

- Robbins, (2018), *Gestión de Administración*, editorial Pearson Educación de México.
- Ruíz, (2017), *Gestión de producción*, Universidad tecnológica del Perú, recuperado: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/908>.
- Ruíz y Carrasco (2018), *Análisis de los determinantes de la satisfacción laboral en la municipalidad de Socotá, en la Región Cajamarca Perú*.
- Sánchez (2003), *Gestión Administrativa y calidad de las enfermeras en el hospital II Vitarte-Es Salud*, Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37622>.
- Segundo (2017), *Incidencia de la Gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Recuperado de: [desdehttp://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf).
- Schermerhurn y Osborn (2018), *Book Comportment organizational*, Research Gate Join for free login Sistema Librum 2.0.
- Staw, S. y Ross, D. (2009). *Satisfacción intrínseca y tareas que implica antonomasia e involucramiento del trabajador con su trabajo*, Nueva York: Harper.
- Sorados (2019), *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio de Cali. Colombia*.
- Toscano y Cabezas (2018), *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, Ecuador*.
- Werther W. (2000), *Administración de recursos humanos, El capital humano de las empresas*, sexta edición, editorial McGraw Hill.

Anexos

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Jesús María, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular,, Jesús María, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la organización y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>Determinar la relación entre el control y satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La planeación se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>La organización se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>La dirección se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020</p> <p>El control se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Cardiovascular, Jesús María, 2020.</p>	Variable 1: Gestión administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores		Niveles o rangos
			<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Procedimiento Presupuesto</p> <p>Atención al ciudadano</p> <p>Procedimiento Liderazgo</p> <p>Comunicación Supervisión</p> <p>Desempeño Reingeniería de procesos</p>	<p>1 al 5</p> <p>6 al 10</p> <p>11 al 18</p> <p>19 al 24</p>	<p>Escala de Likert</p> <p>Nunca 1</p> <p>Casi nunca 2</p> <p>A veces 3</p> <p>Casi siempre 4</p> <p>Siempre 5</p>		<p>Bueno (89-120)</p> <p>Regular (56-88)</p> <p>Malo (24-55)</p>

Variable 2: Satisfacción laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Condiciones físicas y/o materiales	Confort	1 al 5	Escala de Likert Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Insatisfecho (35-81) Satisfecho (82-128) Muy satisfecho (129-175)
			Beneficios laborales y /o remunerativas	Expectativas	6 al 9		
			Políticas administrativas	Expectativas	10 al 14		
			Relaciones interpersonales	Interrelaciones	15 al 18		
			Desarrollo personal	Realización	19 al 24		
			Desempeño de tareas	Utilidad	25 al 30		
			Relación con la autoridad	Jerarquía	31 al 35		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población: 585 trabajadores del Instituto Nacional Cardiovascular – Essalud, Jesús María, 2020</p> <p>La muestra Estuvo conformada 118 colaboradores del Instituto Nacional Cardiovascular – Essalud, Jesús María, 2020</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Gestión administrativa</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Planificación	Procedimiento	1 al 5	Escala de Likert	Malo (24-55)
	Presupuesto			Regular (56-88)
Organización	Atención al ciudadano	6 al 10	Nunca (1)	Bueno (89-120)
			Casi nunca (2)	
			A veces (3)	
			Casi siempre (4)	
Dirección	Procedimiento	11 al 18	Siempre (5)	
	Liderazgo			
Control	Comunicación	19 al 24		
	Supervisión			
	Desempeño	19 al 24		
	Reingeniería de procesos			

Tabla 2*Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Confort	1 al 5	Escala de Likert	Insatisfecho (35-81) Satisfecho (82-128) Muy satisfecho (129-175)
Beneficios laborales y/o remunerativas	Expectativas	6 al 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
Políticas administrativas	Expectativas	10 al 14		
Relaciones sociales	Interrelaciones	15 al 18		
Desarrollo personal	Realización	19 al 24		
Desempeño de tareas	Utilidad	25 al 30		
Relación con la autoridad	Jerarquía	31 al 35		

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de Gestión administrativa
Tomado de: Chiavenato (2011)
Adaptación: Atoche (2020).
Ámbito de Aplicación: Oficina de administración INCOR
Tiempo: 20 minutos
Forma de Administración: Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario de satisfacción Laboral
Autora: Palma (2005)
Adaptación: Atoche (2020).
Ámbito de Aplicación: Oficina de administración INCOR
Tiempo: 40 minutos
Forma de Administración: Colectivo

Anexo 4: Instrumentos

Estimado colaborador lea atentamente y responda marcando con una "X" solo una alternativa que crea conveniente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS					
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: PLANEACION					
1	Tiene conocimiento de las políticas, procedimientos y métodos de desempeño claros y que han sido acordados entre jefes y subordinados.					
2	Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución.					
3	Realiza un diagnostico situacional, para utilizarlo como solución ante un eventual problema.					
4	Cuenta con un presupuesto anual de acuerdo a las necesidades requerimientos de la institución.					
5	Participa en la formulación de plan anual de trabajo para el logro de metas.					
	DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN					
6	Atiende de manera pertinente y oportuna los reclamos y/o observaciones de los clientes de la institución.					
7	Brindan los medios de comunicación alternos (WhatsApp, Zoom) para dar soporte a los clientes en esta etapa de aislamiento social.					
8	Organiza virtualmente a los compañeros para trabajar en equipo.					
9	Dirige el equipo administrativo, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos de la institución.					
10	Toma decisiones rápidas en esta etapa de aislamiento social con el propósito de realizar una gestión eficiente.					
	DIMENSION 3: DIRECCION					
11	Practica la escucha activa ante su jefe y demás compañeros.					

12	Promueve una comunicación asertiva con los colaboradores, utilizando los medios virtuales que permite la situación actual.					
13	Motiva y promueve la retroalimentación basado en los resultados obtenidos.					
14	Informa a los demás miembros de la institución, de todo lo acontecido en la gestión administrativa (recursos materiales) en esta etapa de aislamiento social.					
15	Realiza un informe sobre los recursos materiales y/o financieros empleados en su labor cotidiana.					
16	Planifica y establece claramente un presupuesto con el fin de realizar mejoras de la gestión administrativa.					
17	Actualiza permanentemente su registro de actividades como una de las funciones de la gestión administrativa.					
18	Evalúa el cumplimiento de lo programado según los objetivos planteados en la institución como parte de la gestión administrativa.					
	DIMENSION 4: CONTROL					
19	Emplea estrategias para alcanzar las metas trazadas en la institución.					
20	Establece criterios para la toma de decisiones sobre problemas que existen en la institución.					
21	El personal administrativo que labora en la institución ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones.					
22	Tiene conocimiento de los problemas administrativos en la institución con el fin de realizar mejoras a largo plazo.					
23	Controla, verifica y mejora los procesos o actividades programadas en la institución.					
24	Cumple con promover la innovación y uso de entornos virtuales para una mejor atención por parte de la institución.					

Adaptado Atoche

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimado colaborador lea atentamente y responda marcando con una "X" solo una alternativa que crea conveniente.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS					
		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES					
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
4	El ambiente donde laboro es incómodo.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
	DIMENSION 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
	DIMENSION 3: POLITICAS ADMINISTRATIVAS					
10	Siento que percibo de parte de la institución maltrato.					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.					

14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
DIMENSION 4: RELACIONES INTERPERSONALES						
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
DIMENSION 5: DESARROLLO PERSONAL						
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DIMENSION 6: DESEMPEÑO DE TAREAS						
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
DIMENSION 7: RELACION CON LA AUTORIDAD						
31	Mi jefe es comprensivo.					
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe.					

Adaptado Atoche

Anexo 5: Certificados de validez de expertos

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

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Tiene conocimiento de las políticas, procedimientos y métodos de desempeño claros y que han sido acordados entre jefes y subordinados.	✓		✓		✓		
2	Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución.	✓		✓		✓		
3	Realiza un diagnostico situacional, para utilizarlo como solución ante un eventual problema.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con un presupuesto anual de acuerdo a las necesidades requerimientos de la institución.	✓		✓		✓		
5	Participa en la formulación de plan anual de trabajo para el logro de metas.	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Atiende de manera pertinente y oportuna los reclamos y/o observaciones de los clientes de la institución.	✓		✓		✓		
7	Brindan los medios de comunicación alternos (WhatsApp, Zoom) para dar soporte a los clientes en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
8	Organiza virtualmente a los compañeros para trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
9	Dirige el equipo administrativo, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		

10	Toma decisiones rápidas en esta etapa de aislamiento social con el propósito de realizar una gestión eficiente.	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Practica la escucha activa ante su jefe y demás compañeros.	✓		✓		✓		
12	Promueve una comunicación asertiva con los colaboradores, utilizando los medios virtuales que permite la situación actual.	✓		✓		✓		
13	Motiva y promueve la retroalimentación basado en los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		
14	Informa a los demás miembros de la institución, de todo lo acontecido en la gestión administrativa (recursos materiales) en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
15	Realiza un informe sobre los recursos materiales y/o financieros empleados en su labor cotidiana.	✓		✓		✓		
16	Planifica y establece claramente un presupuesto con el fin de realizar mejoras de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
17	Actualiza permanentemente su registro de actividades como una de las funciones de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
18	Evalúa el cumplimiento de lo programado según los objetivos planteados en la institución como parte de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
	Control	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Emplea estrategias para alcanzar las metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓		
20	Establece criterios para la toma de decisiones sobre problemas que existen en la institución.	✓		✓		✓		

21	El personal administrativo que labora en la institución ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
22	Tiene conocimiento de los problemas administrativos en la institución con el fin de realizar mejoras a largo plazo.	✓		✓		✓		
23	Controla, verifica y mejora los procesos o actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
24	Cumple con promover la innovación y uso de entornos virtuales para una mejor atención por parte de la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres 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 SATISFACCION LABORAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y/o materiales							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable..	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	Políticas Administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que percibo de parte de la institución maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		

12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	Relaciones Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	Desempeño de Tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		

26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
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	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓		

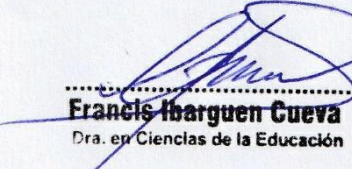
Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Francis Esmeralda Ibarguen Cueva**
DNI: 09637865

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



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

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

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Tiene conocimiento de las políticas, procedimientos y métodos de desempeño claros y que han sido acordados entre jefes y subordinados.	✓		✓		✓		
2	Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución.	✓		✓		✓		
3	Realiza un diagnostico situacional, para utilizarlo como solución ante un eventual problema.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con un presupuesto anual de acuerdo a las necesidades requerimientos de la institución.	✓		✓		✓		
5	Participa en la formulación de plan anual de trabajo para el logro de metas.	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Atiende de manera pertinente y oportuna los reclamos y/o observaciones de los clientes de la institución.	✓		✓		✓		
7	Brindan los medios de comunicación alternos (WhatsApp, Zoom) para dar soporte a los clientes en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
8	Organiza virtualmente a los compañeros para trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
9	Dirige el equipo administrativo, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones rápidas en esta etapa de aislamiento social con el propósito de realizar una gestión eficiente.	✓		✓		✓		

Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Practica la escucha activa ante su jefe y demás compañeros.	✓		✓		✓		
12	Promueve una comunicación asertiva con los colaboradores, utilizando los medios virtuales que permite la situación actual.	✓		✓		✓		
13	Motiva y promueve la retroalimentación basado en los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		
14	Informa a los demás miembros de la institución, de todo lo acontecido en la gestión administrativa (recursos materiales) en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
15	Realiza un informe sobre los recursos materiales y/o financieros empleados en su labor cotidiana.	✓		✓		✓		
16	Planifica y establece claramente un presupuesto con el fin de realizar mejoras de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
17	Actualiza permanentemente su registro de actividades como una de las funciones de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
18	Evalúa el cumplimiento de lo programado según los objetivos planteados en la institución como parte de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
Control		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Emplea estrategias para alcanzar las metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓		
20	Establece criterios para la toma de decisiones sobre problemas que existen en la institución.	✓		✓		✓		
21	El personal administrativo que labora en la institución ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		

22	Tiene conocimiento de los problemas administrativos en la institución con el fin de realizar mejoras a largo plazo.	✓		✓		✓		
23	Controla, verifica y mejora los procesos o actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
24	Cumple con promover la innovación y uso de entornos virtuales para una mejor atención por parte de la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.
DNI: 25765770

Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y/o materiales							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable..	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	Políticas Administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que percibo de parte de la institución maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		

12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	Relaciones Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	Desempeño de Tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		

26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
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	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ada Mercedes Mejía Andrade.
Especialidad del evaluador: Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.

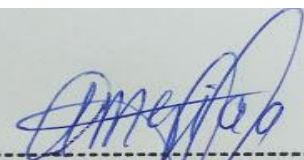
DNI: 25765770

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



Ada Mercedes Mejía Andrade
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Tiene conocimiento de las políticas, procedimientos y métodos de desempeño claros y que han sido acordados entre jefes y subordinados.	✓		✓		✓		
2	Tiene conocimiento de la misión y visión de la institución.	✓		✓		✓		
3	Realiza un diagnostico situacional, para utilizarlo como solución ante un eventual problema.	✓		✓		✓		
4	Cuenta con un presupuesto anual de acuerdo a las necesidades requerimientos de la institución.	✓		✓		✓		
5	Participa en la formulación de plan anual de trabajo para el logro de metas.	✓		✓		✓		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Atiende de manera pertinente y oportuna los reclamos y/o observaciones de los clientes de la institución.	✓		✓		✓		
7	Brindan los medios de comunicación alternos (WhatsApp, Zoom) para dar soporte a los clientes en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
8	Organiza virtualmente a los compañeros para trabajar en equipo.	✓		✓		✓		
9	Dirige el equipo administrativo, orientando su desempeño hacia el logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
10	Toma decisiones rápidas en esta etapa de aislamiento social con el propósito de realizar una gestión eficiente.	✓		✓		✓		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Practica la escucha activa ante su jefe y demás compañeros.	✓		✓		✓		
12	Promueve una comunicación asertiva con los colaboradores, utilizando los medios virtuales que permite la situación actual.	✓		✓		✓		
13	Motiva y promueve la retroalimentación basado en los resultados obtenidos.	✓		✓		✓		
14	Informa a los demás miembros de la institución, de todo lo acontecido en la gestión administrativa (recursos materiales) en esta etapa de aislamiento social.	✓		✓		✓		
15	Realiza un informe sobre los recursos materiales y/o financieros empleados en su labor cotidiana.	✓		✓		✓		
16	Planifica y establece claramente un presupuesto con el fin de realizar mejoras de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
17	Actualiza permanentemente su registro de actividades como una de las funciones de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
18	Evalúa el cumplimiento de lo programado según los objetivos planteados en la institución como parte de la gestión administrativa.	✓		✓		✓		
	Control	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Emplea estrategias para alcanzar las metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓		
20	Establece criterios para la toma de decisiones sobre problemas que existen en la institución.	✓		✓		✓		
21	El personal administrativo que labora en la institución ha sido capacitado para el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓		
22	Tiene conocimiento de los problemas administrativos en la institución con el fin de realizar mejoras a largo plazo.	✓		✓		✓		

23	Controla, verifica y mejora los procesos o actividades programadas en la institución.	✓		✓		✓		
24	Cumple con promover la innovación y uso de entornos virtuales para una mejor atención por parte de la institución.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y 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.



Firma del Experto Informante

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

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Condiciones físicas y/o materiales							
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde se trabaja es agradable..	✓		✓		✓		
3	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	✓		✓		✓		
4	El ambiente donde laboro es incómodo.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
	Beneficios Laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que percibo.	✓		✓		✓		
8	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
	Políticas Administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que percibo de parte de la institución maltrato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		

13	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	Relaciones Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Desarrollo Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
22	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	Desempeño de Tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
26	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		

27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
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	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y 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.



Firma de Experto informante

Anexo 6: Confiabilidad de instrumentos Variables 1 y 2

alfa cronbach gestion administrativa.spv [Documento4] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - EscaLa: ALL VARI/
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	24

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	35

Base de datos de confiabilidad de Variables 1 y 2

Confiabilidad Gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	4	5	1	4	5	5
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1
9	2	3	5	4	5	3	1	5	2	1	4	3	3	2	3	3	3	1	1	5	2	4	3	3
10	2	2	5	4	2	5	4	5	1	2	5	4	4	1	5	4	3	4	4	2	2	5	4	5
11	1	3	5	3	5	4	4	2	3	5	1	3	2	5	5	3	3	1	1	5	1	4	5	4
12	1	2	2	2	4	5	3	1	3	2	2	1	2	4	1	3	5	2	5	4	2	4	2	5
13	5	4	5	1	5	2	2	5	5	1	4	2	4	2	4	2	3	5	1	1	5	5	1	5
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3

Confiabilidad Satisfacción laboral.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 35 de 35 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	
1	5	3	4	2	1	3	2	1	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	3	3	1	3	3	1	4	5	2	4	5	4	2	1	3	4	
2	2	4	4	4	2	4	5	1	5	4	4	4	4	1	2	4	4	5	3	3	2	5	1	1	3	2	5	5	3	3	4	1	2	5	5	
3	1	4	3	2	3	4	2	1	4	4	5	5	3	1	5	4	4	5	1	5	2	4	4	5	3	5	5	1	5	2	1	1	1	1	3	
4	3	2	5	5	5	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2	5	1	4	5	3	2	3	4	4	4	1	4	2	4	2	5	2	4	5	5	
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	2	
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	3	
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2	3	1	2	4	1	1	2	4	2	4	4	4	2	
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2	3	1	2	4	1	1	5	1	3	3	2	5	4	
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	5	1	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	4
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2	5	3	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	3	
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3	5	1	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	5	1
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2	2	3	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	2	
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4	5	3	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	2	
14	1	4	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	5
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5	2	3	4	2	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	4
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5	4	3	1	4	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	4	5
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	4
18	2	5	4	2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	1	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	1	4	4
19	4	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	5	4	5	4	5	4	3	2	5	5
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4

Anexo 8

Constancia de aplicación



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

Lima, 19 de octubre de 2020
Carta P. 653-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

DR.
JULIO MORÓN CASTRO
DIRECTOR
INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR - ESSALUD



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ATOCHE MAS, FRANK HAMILTON; identificado con DNI N° 41328292 y con código de matrícula N° 7002319973; 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 el Instituto Nacional Cardiovascular - Essalud, Jesús María, 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 ATOCHE MAS, FRANK HAMILTON 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

ANEXO 09

Evidencias

