



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral
de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna,
2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Salas Luque, Gian Marco Roussbel (ORCID: 0000-0002-9297-9521)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, de quien emana la vida,
por haberme permitido concluir la
Maestría en Gestión Pública; por
concederme salud.

A mi madre: Katherine, por
inculcarme una buena formación
para alcanzar mis objetivos en la
vida, enmarcados en el esfuerzo,
sacrificio y trabajo.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso, que me ha dado la vida y ha permitido que culmine mi maestría. Que me dio fortaleza para seguir adelante y enfrentar cualquier obstáculo que se me presentó en el camino, y bendecirme con su amor.

A mi Asesor, por sus acertadas orientaciones metodológicas durante el diseño, desarrollo y ejercicio de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	20
Tabla 2: Población de trabajadores del Policlínico Metropolitano de Tacna, 2021	21
Tabla 3: Muestra considerada para la investigación.....	22
Tabla 4: Ficha 1 de aplicación de instrumentos validados	23
Tabla 5: Ficha 2 de aplicación de instrumentos validados	23
Tabla 6: Validez de Instrumentos	24
Tabla 7: Fiabilidad de instrumentos.....	25
Tabla 8: Distribución de frecuencia sobre Gestión administrativa	27
Tabla 9: Distribución de frecuencia sobre la dimensión Planificación; según Gestión administrativa	27
Tabla 10: Distribución de frecuencia sobre la dimensión Organización; según Gestión administrativa	28
Tabla 11: Distribución de frecuencia sobre la dimensión Dirección; según Gestión administrativa	28
Tabla 12: Distribución de frecuencia sobre la dimensión Control; según Gestión administrativa	29
Tabla 13: Distribución de frecuencia sobre Satisfacción laboral.....	29
Tabla 14: Prueba de normalidad	30
Tabla 15: Escala de valores de coeficiente de correlación.....	31

Índice de Figuras

Figura 1: Esquema diseño correlacional	19
--	----

Resumen

Este trabajo desarrollado tiene como objeto determinar la relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021, Es un trabajo netamente pura o básica, teniendo un enfoque cuantitativo. La investigación desarrollada es no experimental y correlacional, porque determina si las dos variables de estudio están correlacionadas o no. La población estaba considerada por un total de 100 trabajadores entre nombrados y contratados bajo el Régimen CAS, para considerar la muestra en la presente investigación, se hizo uso del tipo de muestreo no probabilístico logrando a considerar a 91 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento se elaboró dos (02) cuestionarios con 24 ítems cada una de ellas. Los resultados demostraron que existe relaciona significativamente entre la primera variable (Gestión administrativa) y la segunda variable (satisfacción laboral) de estudio, alcanzado una correlación positiva media ($Rho=0,390^{**}$) y el grado de significancia (Sig. ,000 < 0,050) menor al 5%, permitió aceptar la hipótesis propuesta por el maestrante. Concluyendo que existe una correlación positiva entre ambas variables pero esta correlación es regular, evidenciando una casi satisfacción de los trabajadores en su centro de trabajo.

Palabras clave: Gestión pública, gestión administrativa, satisfacción laboral, centro de salud.

Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between administrative management and the job satisfaction of the workers at the San Francisco de Tacna Health Center 2021, and it is a purely pure or basic study, with a quantitative approach. The research developed is non-experimental and correlational, because it determines whether the two study variables are correlated or not. The population was considered to be a total of 100 workers between those appointed and those hired under the CAS Regime. In order to consider the sample for the present research, the non-probabilistic sampling type was used and 91 workers. The survey technique was used, and two (02) questionnaires with 24 items each were elaborated as an instrument. The results showed that there is a significant relationship between the first variable (administrative management) and the second variable (job satisfaction) under study, reaching an average positive correlation ($Rho=0.390^{**}$) and the degree of significance ($Sig. ,000 < 0.050$) less than 5%, which allowed the acceptance of the hypothesis proposed by the master. It is concluded that there is a positive correlation between both variables but this correlation is regular, showing a near satisfaction of the workers in their work center.

Keywords: Public management, administrative management, job satisfaction, health center.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación que se toma a consideración, teniendo como base la gestión administrativa, viene a ser muy importante para el fortalecimiento y sostenibilidad de una institución. Una buena gestión administrativa puede lograr las metas, objetivos y políticas de una organización; dependiendo de la efectividad de sus cuatro aspectos o dimensiones específicas, como es la planificación, organización, control y dirección. Por ello, se debe contar con recursos humanos de alta calidad, apropiadas para desempeñar una adecuada gestión en la administración, de manera que la satisfacción de los trabajadores se evidencie con la lealtad y el compromiso con la institución.

Debido a la progresión y a la diversidad de las organizaciones, crece el gran interés por prestar mucha atención al personal humano; esto quiere decir, que la buena satisfacción en el personal ha constituido resultados positivos, en el grado de efectividad alcanzado por la organización. Es así, que la relación entre la entidad y el trabajador es importante para alcanzar las metas propuestas, los trabajadores necesitan de las organizaciones donde laboran, para alcanzar sus metas personales; y a la vez las organizaciones requieren del personal (trabajador) para lograr los planes propuestos en la organización. (Newstrom & Davis, 2003).

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a constantes cambios propiciados por la pandemia del COVID 19, la cual repercute no sólo en la administración, sino también en la satisfacción que sienten los empleados en su centro de labores; esta pandemia ha llevado a tener variaciones en los estilos de vida de los trabajadores; afectado la economía y las relaciones entre la organización; produciendo una inestabilidad emocional en los trabajadores, la cual repercute en la productividad de crecimiento y desarrollo en las organizaciones.

A través de esta investigación, se puede obtener una idea general sobre formular e implementar planes; y fortalecer la organización, dirección y control institucional. Todo esto es para corregir las deficiencias que puedan existir y mejorarla

continuamente, para lograr una satisfacción favorable en los trabajadores, utilizando los recursos para una buena gestión administrativa, y lograr mejores resultados en la productividad y con ello se logre los objetivos planeados por la institución.

A escala global, las organizaciones han buscado constantemente la excelencia y la vanguardia, lo que les ayuda a mejorar su competitividad y a afianzarse firmemente en el mercado global. Pero los problemas que ha ocasionado el coronavirus (COVID 19) son muy alarmantes. El contorno laboral se ha visto afectado profundamente por la pandemia a nivel mundial, aparte de ser una amenaza mortal, tienen consecuencias sociales y económicas que ponen en peligro las proyecciones de vida de centenares de trabajadores. Esta problema mundial, del Covid-19, afecta drásticamente la economía de las empresas y organizaciones, causando una interrupción a gran escala de la economía y estabilidad emocional de las personas y su satisfacción laboral debido a los cambios drásticos por causa de este virus. (OIT, 2021)

El personal humano es la principal herramienta que cualquier institución, organización o empresa puede tener para alcanzar los índices de producción establecidos en sus metas, por lo que una adecuada gestión administrativa, es una condicionante importante para lograr el alto nivel de competitividad; pero esto significa conocer, de antemano la satisfacción que refleja su trabajador, en lo emocional, en lo económico y profesional. Es decir, las condiciones de trabajo o ambiente de trabajo que se deben brindar a los trabajadores deben ser ideales y satisfactorios dentro de la institución, lo que ayudará a mejorar las condiciones de servicio y su desempeño.

En este sentido, en el Perú, temas como satisfacción laboral y gestión administrativa son muy importantes, porque mediante la gestión administrativa se busca el desarrollo y mejora sistemática de los índices de productividad, mediante la aplicación de reformas para la mejora del servicio; mientras que la satisfacción laboral, es el principal factor que se pretende alcanzar en el trabajador para lograr un mejor desempeño.

Por esta razón, la presente investigación, busca recabar la información buscando la opinión de los trabajadores referente a la gestión administrativa; y así, poder evidenciar el grado de relación que se refleja con la segunda variable. Todo ello, para tener una idea general, si la pandemia ha afectado de una u otra forma la gestión de la Administración; y por consiguiente, llegar a conocer la opinión del trabajador frente a la satisfacción en su centro de labores, sino también con el desempeño en su entorno laboral, a pesar de los cambios y consecuencias que genera el Covid19.

Con relación a lo manifestado anteriormente, formulamos el siguiente problema principal: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?. Del mismo modo, tomando en cuenta las dimensiones de la primera variable y su posible influencia con la variable satisfacción laboral, se llega a plantear cuatro problemas específicos; el primero: ¿Cómo influye la dimensión Planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?; como segundo problema, planteó la interrogante: ¿Cómo influye la dimensión Organización con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?; el tercer problema planteado es: ¿Cómo influye la dimensión Dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?; por último, hago la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la dimensión Control con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?.

Este trabajo se justifica bajos los siguientes criterios: Teórica, la importancia de este trabajo bajo este criterio, es de valioso aporte en función al análisis acerca de la incidencia de las dos variables de estudio (gestión administrativa y satisfacción laboral); ambas variables constituyen aristas relevantes del proceso gerencial de las empresas. Sobre la Justificación Práctica, debido a que contribuirá a dar solución a problemas que actualmente vienen afectando a la mayoría de empresas, como es el de la implementación de una buena gestión administrativa, que es un factor esencial para el mejoramiento del desempeño laboral. Asimismo, servirán de

antecedentes para otros trabajos relacionados a este. Otro criterio a tomar en cuenta es la justificación metodológica, porque se analizará la opinión de los trabajadores mediante la aplicación de cuestionarios sobre las dos variables. Asimismo, esta investigación es relevante para el ámbito social: Siendo la gestión administrativa un proceso de participación de todos los involucrados en la dinámica propia de la empresa como son administradores y empleados o trabajadores; los resultados ayudaran a mejorar cualquier deficiencia encontrada en el estudio, favoreciendo a la comunidad en la cual se ubica la empresa y a los usuarios a quienes brinda sus servicios.

Por consiguiente, el objetivo general del trabajo propuesto, es el determinar la relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; de igual forma, planteo cuatro objetivos específicos, concordantes con los problemas de investigación ya planteados; el primer objetivo específico propuesto es: Determinar la influencia de la dimensión Planeación en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; como segundo objetivo propongo: Determinar la influencia de dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; el tercer objetivo que planteo alcanzar es: Determinar la influencia de dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; y por último, el cuarto objetivo es: Determinar la influencia de la dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021.

Con lo planteado en el párrafo anterior, la suposición que se tiene respecto a esta investigación y que se toma como hipótesis general, es que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; asimismo, planteo cuatro hipótesis específicas; la primera: La Planeación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; como segunda hipótesis se tiene: La Organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud

San Francisco de Tacna 2021; siguiendo con la idea que se tiene, planteamos la tercera hipótesis específica que dice: La Dirección se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; y como cuarta y última hipótesis específica propuesta, señalamos que el Control se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda de antecedentes internacionales, encontramos el artículo presentado por Rojas, Hernández y Niebles (2020) cuyo objeto fue el determinar si la gestión administrativa es importante en el sistema de gestión integral en los servicios de salud. Su método de investigación es descriptiva, realizada a través de encuestas aplicada a 65 funcionarios de instituciones de salud en Barranquilla. En los resultados se analiza el impacto ambiental, la estrategia y el sistema de gestión administrativa, dando como resultado de la investigación el fortalecimiento de la dirección y estrategia de sostenibilidad de los servicios de salud a nivel institucional. Siguiendo con los antecedentes de investigación de la variable gestión administrativa, encontramos el trabajo realizado por Saldaña, Palomino y Ríos (2020), donde la meta de su trabajo, es determinar el modelo de control interno que sea apropiado para el mejoramiento la gestión de la administración financiera de la municipalidad provincial Mariscal Cáceres. Es una investigación aplicada y de un diseño transversal simple, descriptivo, siendo no experimental. El recojo de los datos, se hizo mediante el instrumento del cuestionario; fue aplicado a empleados de las áreas de administración, presupuesto, contabilidad, abastecimiento y rentas. Los profesionales llegaron al resultado de que la gestión administrativa en la provincia de Mariscal Cáceres es deficiente, debido a que no tiene una proyección, participación, ni evaluación adecuada. Desde mi punto de vista, en ambas investigaciones se ve la importante del fortalecimiento de la variable gestión administrativa para una mejor gestión de la organización, logrando así todas las metas planeadas y objetivos propuestos.

Deng, Yang, Li, Wang, Yan, y Li (2018) en el artículo elaborado en la ciudad de Hubei-China, donde el objeto es la evaluación de la satisfacción laboral con la variable relación médico-paciente y el conflicto trabajo-familia; esta investigación de tipo transversal abarcó 54 hospitales de segundo y tercer nivel, distribuidos entre los 20 condados. Se llegaron a aplicar 1080 cuestionarios los cuales 908 fueron incluidos en el análisis de esta investigación. Los datos que se llegó a recabar, demostró que la satisfacción laboral alcanzó un puntaje promedio de 19.61 de 30.00 puntos, evidenciando un nivel relativamente bajo en los galenos de la provincia de

Hubei; asimismo, se encontró que la relación trabajo-familia tuvo un impacto negativo en los encuestados; en cambio, se determinó que la buena relación entre médico-paciente, tiene relevancia positiva en la satisfacción. En conclusión, los administradores y directivos de los centros hospitalarios, encargados de formular políticas de gestión, deben poner de su parte para fortalecer e implementar estrategias que ayuden al fortalecimiento de las deficiencias encontradas en el estudio; y equilibrar su labor con la de su vida familiar, para mejorar la labor de los médicos.

Del mismo modo, el trabajo de Velástegui, Cevallos y Morales (2018), tienen como objetivo principal identificar los problemas más significativos en la gestión administrativa, tomando como muestra las Juntas de Agua potable del Cantón Abanto; asimismo, proponen la implementación de un Plan de mejora, que ayudará a lograr las metas y llevará una adecuada organización en sus actividades de las Juntas del Estado de Ambato. Se aplicó un cuestionario a 74 comités de agua potable; siendo de un enfoque cualitativo, llegando a la conclusión, de la falta de apoyo en la gestión administrativa, hay poca comunicación y desconocimiento por parte de los directivos de las juntas, evidenciando claramente una deficiente gestión administrativa.

El presente artículo presentado por Mendoza (2017), es de tipo básico, cuantitativo; y no experimental, desarrollada en Ecuador; se tuvo que encuestar a 48 empresarios y 48 trabajadores de las muestras. Como resultado de esta investigación, señalan que hay una gran posibilidad de que las empresas materia de estudio, gestionen la innovación, dándoles la posibilidad de tener una herramienta para el desarrollo y crecimiento empresarial, produciéndoles ventajas en su economía y en su entorno social.

Cabe mencionar, por otra parte, el estudio abordado por Lara (2017), donde busca hallar si existe influencia de parte de la gestión administrativa en la actividad pesquera artesanal de los armadores. Este estudio fue de tipo cuantitativa, no experimental, y de un enfoque transversal-correlacional. Estaba conformada por 325 armadores (muestra), y se les ha aplicado un cuestionario analizado

estadísticamente. Los datos recabados estadísticamente en la investigación, demostraron que existe una correlación entre las dos variables, siendo significativamente positiva.

Kietzmann, Wiehn, Kehl, Knuth y Schmidt (2016), hicieron una investigación en la ciudad de Alemania de tipo descriptivo-analítico, aplicado a 218 personas entre migrantes y no migrantes, que habían recibido atención de emergencia directa o indirectamente, unos como pacientes y otros como una persona significativa respectivamente; teniendo como objetivo explorar como los factores sociodemográficos de los pacientes y sus familiares influyen en la satisfacción general con la atención de emergencia. Los resultados arrojaron que hay un 58,3% de variación en la satisfacción general; donde el 9,8% es por factores sociodemográficos y el 47,3% por aspectos que tienen relación con el servicio.

En España, el artículo desarrollado por Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015), tienen el propósito de analizar los fenómenos de la satisfacción laboral, para luego describir los niveles en los distintos grupos tomados como muestra. Para esto, se contó con la participación de 546, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios, uno de tipo sociológico y otra de escala general satisfactoria (satisfacción laboral general). Las conclusiones que expresaron los autores en relación a su investigación, fue que lograron evidenciar la diferencia en los niveles de satisfacción; siendo los administrativos y los médicos que hacen residencia, los que evidenciaron niveles altos, en relación a los especialistas de áreas, los profesionales y los asistentes de enfermería. Siguiendo con la misma línea de estudio, Bonillo y Nieto (2010) hacen una revisión literaria de la satisfacción laboral; teniendo como objetivo de que su investigación sea utilizada en próximas investigaciones. Ambos investigadores concuerdan en mejorar la satisfacción en el trabajo, cambiando algunos aspectos en el centro laboral, para poder incrementar la satisfacción laboral, induciendo actitudes y comportamientos que le favorezcan en el trabajo. No hay que dejar de mencionar a Alonso Martín (2008), quien hizo un estudio para comparar la satisfacción laboral en los administrativos de la Universidad de Huelva. El método utilizado fue transversal-descriptivo, teniendo como muestra 80 trabajadores. Los resultados dan como evidencia un elevado nivel

de satisfacción laboral en mujeres, más que en hombres; del mismo modo, se evidencia una mayor satisfacción entre los trabajadores mayores, con los que llevan mayor tiempo laborando. El autor sostiene la importancia de tomar acciones concretas para la mejorar de la comunicación de los trabajadores de la Universidad de Huelva, para no ver ese fraccionamiento entre los trabajadores.

Asimismo, García, Luján y Martínez (2007), hacen un estudio en México, con relación a la satisfacción laboral, enfocándose en el personal de salud; para hallar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores. Su metodología de estudio fue transversal-descriptivo; aplicada a un total de 277 trabajadores. Llegando a obtener una mayor puntuación la dimensión intrínseca, en cambio la otra dimensión (extrínseca) obtiene una menor puntuación; afirmando estar algo satisfecho e indiferentes, respectivamente. Por lo tanto, los autores señalan que es muy importante promover o fortalecer el desarrollo organizativo, para poder elevar el nivel de satisfacción laboral, con el efecto de mejorar la atención.

Entrando al ámbito nacional, encontramos el trabajo desarrollado por Murrieta y Farje (2021) quienes estudiaron las variables de Clima institucional y gestión administrativa. Esta estudio fue de naturaleza básica o pura, de tipo descriptiva y correlacional; lo conformaron 148 encuestados (entre profesores y trabajadores del área administrativa); se aplicó dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el clima institucional es positivo con un 38,5% de los trabajadores, quedando más de la tercera parte satisfechos con el clima institucional; sin embargo, preocupa los casi dos tercios de trabajadores que señalan que el clima institucional es negativo y relativo. Con relación a la segunda variable, el 50% señalan que la labor es eficiente; sin embargo, los dos grupos de encuestados restantes opinan que la gestión administrativa es moderada y deficiente, evidenciando una falta de efectividad en la gestión administrativa.

Siguiendo esta misma perspectiva, Quispe (2020) realizó una estudio de tipo básica y no experimental, siguiendo una línea horizontal. Su muestra estuvo considerada por 80 docentes y directivos, aplicándoseles tres instrumentos (cuestionarios) de forma virtual, debido a la pandemia del Covid19, uno para la variables gestión

administrativa, otro para el planeamiento estratégico y el tercero para los recursos financieros. Los resultados arrojan una incidencia entre las dos variables de estudio, el valor $P=34,421$ con 8 gl. y una significancia significativa de $p=0,000$, por lo tanto es rechazada la hipótesis nula, con una probabilidad de error menor del 5%.

De acuerdo a la investigación de Torres Olivo (2019), donde determina la existencia de una relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, donde realizó un diagnóstico situacional y observó la deficiencia en la parte administrativa. El estudio desarrollado de un diseño no experimental, se aplicó a 45 integrantes de la muestra; los instrumentos constaron de 28 ítems (18 ítems primera variable y 10 ítems segunda variable). Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre las variables de estudio ($Rho=0,798$; $p<0.05$), dándole validez a la hipótesis de la investigación. La investigadora concluye diciendo que la gestión administrativa es importante para todo proceso administrativo; asimismo, es importante dar prioridad al personal, debido a que de éste depende el buen funcionamiento y cumplimiento de metas de la empresa. En este sentido, concuerdo con lo que la autora señala en su investigación, cuando dice que cuando los procesos administrativos (gestión administrativa tienen una buena base, existirá una buena satisfacción en los trabajadores.

Por su parte, Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019) en su artículo, tiene el objetivo principal, el hacer una indagación de la variable gestión administrativa. Es una investigación descriptiva, con métodos cualitativos y elementos cuantitativos; se utilizan como técnicas la encuesta, análisis documental y las entrevistas para recopilar información. La población de estudio fue de 103 individuos. Los resultados arrojaron que existen debilidades en la gestión administrativa, esto disminuye el desarrollo de las tareas diarias. Esto los llevó a la conclusión de mejorar el procesamiento de cada departamento que conforma la empresa y optimizar sus actividades para un mejor desarrollo de los empleados y reducir el tiempo de transmisión de información entre departamentos.

Los autores Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019) buscan determinar como influye la capacidad administrativa desarrollada por las directoras, sobre los servicios de calidad en las instituciones educativas de nivel inicial. Esta investigación se enmarca en un modelo básico, de nivel explicativo; diseño no experimental. Los 155 maestros iniciales formaron una muestra aleatoria. La conclusión a la que llegan, es que la influencia de la capacidad en la gestión administrativa por parte del director es significativa, y éstos a su vez, señalan sentirse satisfechos con el servicio que brindan, considerándolo de calidad.

Ahora bien, otro estudio de la variable satisfacción laboral, aplicado a los administradores universitarios peruanos, para hallar la relación que pueda existir entre la autonomía laboral y la satisfacción. El método es cuantitativo, basados en diseño no experimental y transversal, utilizando métodos hipotéticos deductivos. Se realizó una encuesta a 122 colaboradores. Los datos permiten señalar la existencia de correlaciones directas, moderadas y significativas. Por tanto, se concluyó que la relación entre variables es buena, evidenciando que tanto varones como mujeres, alcanzan niveles altos de satisfacción. (Salas, Orbegoso, Salazar, & Hernandez, 2018).

Respecto a la investigación hecha por Maza Gamboa (2018), donde el objeto de su estudio es determinar la relación entre sus dos variables de estudio (gestión administrativa y satisfacción laboral). La investigación fue de nivel correlacional, cuantitativo y no experimental; la encuesta fue aplicada a 40 trabajadores y la técnica empleada fue la encuesta. El estudio concluye que existe una relación positiva muy alta entre las dos variables de estudio ($Rho=0,953$; $p=0,000$). Del mismo modo, existe correlación positiva alta entre la dimensión planeación, organización, dirección y control con la variable satisfacción laboral.

Visitación Froilán (2018), en su Tesis de Maestría en Gestión Pública, desea determina la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. El estudio es no experimental y correlacional, de tipo descriptivo prospectivo y aplicada a 60 trabajadores, que vienen a ser su muestra de estudio. El cuestionario aplicado a la muestra consta de 30 ítems cada uno, alcanzando una fiabilidad de 0,784 y 0,930

para los instrumentos de las variables respectivamente. Los resultados arrojaron que existe una correlación débil y hay significancia entre las dos variables de estudio ($0,327^{**}$; $p=0,011$, $p<0,05$).

Dando conclusión a los antecedentes, señalamos la investigación desarrollada por Huapaya, Noé y Gonzales (2017) quienes buscan encontrar alguna relación entre las dos variables de estudio. El diseño plantado por los investigadores es el descriptivo–correlacional, teniendo una muestra conformada por profesores de 18 instituciones educativas, el cual asciende a 350 encuestados. Los datos recabados, evidenciaron la existencia de una correlación positiva y moderada, significativa alta entre las dos variables.

En relación a las teorías existentes de la primera variable de estudio: gestión administrativa, debemos señalar que existen muchos enfoques de la administración, siendo algunos de ellos, el enfoque humanista, que comprende en esencia las relaciones humanas.; Castrillón¹ (2014), hace mención a Minsterberg y Barnard, quienes asocian a la administración, a la psicología aplicada u organizacional y al empleo de los test, que permitan una mejor selección de personal. Por otro lado, Porter y Fuller (1988), refieren que la teoría de la cooperación en la organización o alianza estratégica, tiene que ver con la cooperación entre individuos-organizaciones, en beneficio al crecimiento y progreso institucional, que además de la administración, se nutre de otras disciplinas.

En la década de 1950, aparece la teoría neoclásica de la administración, quien actualizó los principios clásicos adaptándolo a la época; debido a que las teorías de la administración solo contemplaban principios y reglas universales. Para Chiavenato (2004), el enfoque neoclásico, es solo una redefinición de la teoría clásica, que se orienta a enfrentar problemas y conflictos administrativos vigentes; además, señala que dicho enfoque es más específico en cuanto a la función de los

¹ Para el autor, la administración es todo comportamiento humano orientado a la organización y coordinación de actividades laborales, hacia la consecución del bienestar y progreso social; mientras que pensamiento administrativo, es el grado de racionalidad con base científica en el desempeño laboral.

administradores, y puede aplicarse en cualquier organización; y está conformado de cuatro enfoques o dimensiones.

La teoría neoclásica destaca los aspectos prácticos de la administración, en donde prioriza el pragmatismo, en donde resalta la búsqueda de resultados concretos, no descuidando los conceptos teóricos de la administración; donde se busca desarrollar sus conceptos teóricos en forma práctica, considerando principalmente la acción administrativa. Desde este punto de vista, la gestión administrativa, no se percibe como un proceso o una capacidad, más bien, por el contrario, es percibida como una forma de pensar, que deben contribuir los integrantes de una organización con el objetivo de alcanzar objetivos y metas en común.

En primer lugar, tenemos la dimensión la Planificación; en esta dimensión, se hacen planes de acción, en función a la visión y misión institucional. La planeación, también es considerada como una fase del proceso administrativo donde se determinan los objetivos que se desea; asimismo, se especifica las acciones necesarios para su logro.

De acuerdo con Martínez (2012), quien considera que “la planeación es una técnica que permite tomar acciones y elecciones necesarias para mantener, cambiar o mejorar las condiciones organizacionales; permitiendo buscar un cambio positivo para lograr el progreso en una institución, donde se vea cambios y avances favorables para lo que una organización desea obtener”. Del mismo modo, la organización confía en que el administrador tome la mejor decisión para el desarrollo sostenible y concreto de sus actividades, en lugar de una simple suposición.

En segundo lugar, tenemos a la Organización, Álvarez (2008) considera a esta dimensión como un conjunto de procesos que conllevan a direccionar el trabajo sistemático, estructurado y en equipo, a partir de un compromiso institucional, que permiten lograr objetivos y alcanzar metas propuestas.

Del mismo modo, Amador (2016) alude que la organización se relaciona consistentemente con determinar cuáles son las actividades indispensables para el logro de las metas en la institución; es decir, es donde se diseña el enfoque más adecuado para poder unirse a cualquier grupo, para formar una estructura organizacional en la organización.

En tercer lugar, tenemos la dimensión Dirección; como refiere Álvarez (2008), esta dimensión está relacionada con la acción, la operatividad de tareas y con la predisposición de recursos o potencial humanos en una institución; es decir, que es parte del proceso administrativo, encargado de coordinar y reunir los esfuerzos de todos los individuos para asegurar la realización de la tareas, a manera que la institución alcance la finalidad de sus metas. Siguiendo a Amador (2016), señala que esta tercera dimensión tiene la capacidad de lograr un impacto en el trabajador; donde se influye y estimula a los colaboradores a que hagan actividades explícitas que se dan cada día en la organización. Asimismo, Chilingua (2013) manifestó que en cualquier organización el trabajador debe estar estimulado para un mejor desempeño de sus labores; razón por la cual el personal que dirige la organización deben dirigir con autoridad de manera que sus trabajadores se sientan motivados y sean distinguidos por la organización a fin de lograr objetivos y metas de forma conjunta.

En cuarto y último lugar, tenemos a la dimensión; Control, que permite asegurar que los resultados o producto de lo que plantearon, organizaron y dirigieron, sean desarrollados de la mejor manera posible, para alcanzar los objetivos propuestos (Álvarez, 2008). Esta parte del proceso administrativo es donde se evalúa el desempeño de trabajador, para luego llegar a comparar los resultados con las metas establecidas, y posteriormente tomar acciones si fuera el caso. Tomando la idea de Amador (2016), donde el control estima y rectifica el desempeño del trabajador y del grupo de trabajo, para garantizar los planes y objetivos de las organizaciones.

Con respecto a la segunda variable de estudio, existen varias teorías que explican la satisfacción laboral, Palma (2006) cita la teoría de Herzberg, Mausner y

Snyderman (1968); quienes proponen la teoría de higiene motivacional. Esta postura de los autores señala que la satisfacción laboral se da por el óptimo estado de motivación, debido a la integración de factores motivacionales e higiénicos. El factor motivacional es la característica del contenido del lugar de trabajo y del colaborador, los cuales se relacionan intrínsecamente con el desarrollo profesional, el reconocimiento del empleador, la responsabilidad, el ascenso y el uso de habilidades personales. Por otro lado, el factor higiénico, es la característica área del trabajo, como son las condiciones físicas, las ambientales, las políticas de la organización, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el puesto de trabajo y la remuneración o salario.

Otra teoría, que refiere la autora antes mencionada, es la propuesta por Darwis (1994) denominada la teoría del ajuste en el trabajo; donde sostiene que la insatisfacción o satisfacción del trabajador, es producto del resultado de las necesidades de los individuos, sus valores, las habilidades y lo que se obtiene realmente.

Desde el punto de vista de Locke (1984), quien plantea la teoría de la discrepancia, donde señala que gracias a la evaluación que se le realiza al colaborador, deviene la satisfacción del trabajador, trayendo consigo un valor laboral, con lo que se pone a disposición del trabajo y de lo que conlleva a conseguir de ellos (Palma, 2006). Para Weinert (1985), la satisfacción laboral tiene una relación estrecha entre sentimiento y reacción de un individuo de una organización en relación a su trabajo. Esta conceptualización de satisfacción laboral se diferencia de la motivación, en la que se refiere a la conducta del trabajador; enfocándose los sentimientos hacia el trabajo, con la satisfacción y los resultados que derivan de ella; es decir, es el sentir del trabajador para llegar al éxito laboral. La satisfacción laboral conlleva a desarrollar la labor que a uno le gusta, desarrollarlo bien y ser premiado por su esfuerzo. Asimismo, es el ingrediente clave para producir el reconocimiento del empleador; es llegar al final para poder lograr cumplir los objetivos planteados y así el trabajador logre sentir una satisfacción por su labor. (Kaliski, 2007)

Robbins, sostiene que la satisfacción laboral es una sensación positiva que se tiene con el propio trabajo a consecuencia de la evaluación de sus características. Es decir, el trabajador que refleja sentimientos positivos, tiene una satisfacción por el trabajo muy alta; en cambio un trabajador con sentimientos negativos, difiere una insatisfacción por su labor. Cuando quiere hablar de satisfacción, nos enfocamos en las actitudes del trabajador por su empleo". (Robbins & Judge, 2009, pág. 79). Como expresa, Garrido (2006) la satisfacción laboral es consecuencia de la relación que se origina entre una apreciación constructiva que se desarrolla en una organización; viene a ser la consecuencia de estas condiciones del trabajo, que se usa como punto de partida para el proceder de los trabajadores en la entidad.

Las dimensiones de la satisfacción laboral enmarcados por Robbins (2013), son cuatro; entre las primeras tenemos reto en el trabajo, en el cual el autor destaca las actividades o labores que le dan conveniencia a aprovechar sus capacidades y habilidades. El autor manifiesta que el trabajador se siente realizado al permitirle mostrar de lo que es capaz de hacer; de igual manera, la organización le da la oportunidad de mejorar, brindándole dirección, oportunidad y evaluación.

La siguiente dimensión propuesta, tenemos las recompensas justas, haciendo referencia a los valores institucionales; en tal sentido, los logros obtenidos por los trabajadores deben ser consideradas por la organización; es decir, debe haber un equilibrio entre los logros obtenidos y las recompensas por éstos logros, para lograr una satisfacción en el trabajador. Siguiendo la misma perspectiva, Amorós (2007), señalo que la compensación económica y el valor humano entre los trabajadores debe estar relacionado directamente con la labor que realiza; si una persona siente que el pago no es justo por la labor que realiza y no se le da la oportunidad para su desarrollo personal, abriéndole las puertas para que avance y fortalezca sus capacidades; fomentará en él una insatisfacción, que conlleve a no lograr los objetivos establecidos por la institución.

La otra dimensión que propone Robbins (2013) son condiciones favorables, donde se enfatiza si la condición física en donde laboran les permite desenvolverse óptimamente en su laboral; es decir, los trabajadores le dan un significado especial

a las condiciones de trabajo, en donde deben sentirse seguros y satisfechos para laborar de la mejor manera. García (2010), señala que actualmente la satisfacción laboral se constituye como un elemento primordial para alcanzar los objetivos personales e institucionales, siendo necesario estudiarla consecuentemente y lograr que los conocimientos adquiridos sean aplicados fehacientemente, para no dejar de lado al trabajador, que con esfuerzo y una buena condición laboral, logre alcanzar las metas de la organización.

Finalmente, como cuarta dimensión, apoyo y colaboración; donde el autor señala que los trabajadores que alcanzan una mejor posición laboral y estabilidad económica, son los que cuentan con mejores capacidades de desenvolvimiento, debido a su avance optimo cada día. Estos trabajadores impactan positivamente en los demás integrantes, logrando las metas plasmadas de la organización; siempre y cuando sea humilde y colaborador con sus demás compañeros. Esta actitud ayuda al fortalecimiento del desempeño laboral, por esta razón, Amorós (2007), hizo hincapié en que trabajadores que laboran juntos y en armonía, crean una relación fuerte que aumenta la satisfacción en el trabajo, pero esta relación va de la mano con la adecuada implementación en las áreas de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

“Es un trabajo netamente pura o básica; porque lleva a la búsqueda de información para engrandecer el conocimiento teórico-práctico, orientándose básicamente al descubrimiento de nuevos conocimientos, sin preocuparse por su aplicación”. (Luque Ticona & Pérez Alferez, 1998, pág. 53). Es de un enfoque cuantitativo, porque se recolectarán datos y se establecerán hipótesis que luego serán contrastadas, haciendo las mediciones, mediante gráficos estadísticos. Arispe, señala: “en este enfoque los procesos se organizan de manera secuencial, rigurosa de tal manera que se puede llevar a la comprobación de la hipótesis (suposiciones)” (Arispe Albuquerque, 2020).

Diseño de investigación

La investigación desarrollada es no experimental, esto quiere decir que el investigador no tendrá implicancia para modificar las variables a su voluntad. Por su parte, Hernández refiere que en este tipo de investigaciones de diseño no experimental se observa y se mide las variables tal y como se encuentran en su contexto. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torrez, 2018)

Es correlacional, porque determina si las dos variables de estudio están correlacionadas o no; es decir, deja de lado la descripción de las características y cualidades de las variables; enfocándose plenamente en la contrastación de la relación existente entre éstas, en tal sentido, se logra determinar si la variable del Gestión administrativa tiene un efecto significativo sobre la satisfacción laboral en la población de estudio. También es corte transversal o transeccional, porque la recolección de la información (datos) se desarrolla en un solo momento; desde ese punto de vista, lo quiere es conocer la naturaleza de las variables de estudio en un momento

determinado, sin importarle el conocimiento para el futuro. Para este diseño, se tiene el esquema siguiente:

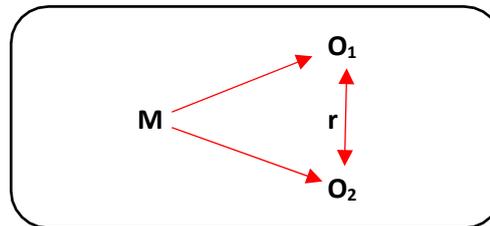


Figura 1: Esquema diseño correlacional

Leyenda: M: Muestra; O1: Variable 1; O2: Variable 2 y r: Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Empleando las palabras de Sy Corvo (2018), quien sostiene que la gestión administrativa viene a ser un conjunto de formas, acciones y mecanismos que ayudan el manejo de los recursos humanos, los materiales y los financieros de una empresa, con el objetivo de lograr las metas propuestas”.

Definición operacional:

Gestión administrativa: viene a ser un proceso, relacionado con acciones y mecanismos que convergen en la movilización de los recursos humanos, los recursos materiales y los financieros, con el propósito de lograr sus metas trazadas; el cuestionario que se aplicó, para recabar información sobre gestión administrativa, cuyo autor fue Chiavenato (2010), está adaptada y consta de 24 preguntas para lograr medir la variable.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

“Es considerada como una agrupación de sentimientos positivos o negativos que puede evidenciar el trabajador, en relación a su desempeño de sus funciones laborales, asociando distintos factores a la naturaleza del trabajo

que desarrollan, según las tareas desempeñadas y el lugar o ambiente en donde lo desarrolla”. (Davis & Newstrom, 1999)

Definición operacional:

La satisfacción laboral que evidencian los trabajadores en su centro laboral, depende de muchos factores, tanto físicos o de logro personal; en tal sentido, se aplicó un cuestionario adaptado de 24 preguntas, que medirán la dimensiones propuestas en esta variable.

Operacionalización de variables:

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice
V1: Gestión administrativa	“La gestión administrativa, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar” (Anzola, 2002)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. • Elaboración de planes. • Administración adecuada. 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 y 6
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Estructura. • Recursos 	Ordinal	7, 8, 9, 10, 11 y 12
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Liderazgo • Motivación 	Ordinal	13, 14, 15, 16, 17 y 18
		Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Control • Supervisión 	Ordinal	19, 20, 21, 22, 23 y 24
V2: Satisfacción laboral	“La satisfacción laboral es considerada como la acumulación de sentimientos, sean favorables o no que tiene una persona frente a su trabajo y que agrupan distintos factores relacionadas entre diversos funciones que tienen que ver con la tarea desempeñada”. (Davis & Newstrom, 1999)	Reto en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Identificación • Estimulación 	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 y 6
		Recompensas justas	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Demandas • Oportunidades • Ascensos 	Ordinal	7, 8, 9, 10, 11 y 12
		Condiciones favorables	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones favorables • Clima de trabajo • Material de trabajo 	Ordinal	13, 14, 15, 16, 17 y 18
		Apoyo y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación. • Tolerancia • Relaciones interpersonales 	Ordinal	19, 20, 21, 22, 23 y 24

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Teniendo en cuenta a Luque y Pérez, quienes manifiestan que la población es un grupo de elementos que están conformados por el total de elementos que se encuentran en área de estudio; es decir, la población se refiere a un grupo finito” (Luque Ticona & Pérez Alferez, 1998)

Para poder definir el porcentaje de la muestra, de antemano se debe delimitar la población de estudio para la presente investigación; es así que, que se tuvo un total de 100 trabajadores entre nombrados y contratados bajo el Régimen CAS que conformaron la población de este estudio.

Tabla 2: Población de trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna, 2021

TRABAJADORES	Administrativos	Régimen Laboral		TOTAL
		Nombrados	CAS	
	9	81	10	100

Técnica de muestreo

El muestreo consiste en seguir un método, para elegir una porción de la población, de manera que el grupo seleccionado, adquiera las características de la población. Para la presente investigación, se hizo uso del tipo de muestreo no probabilístico, llamado también no aleatorio, basándose solo en el criterio del investigador.

Muestra

Está considerada por una parte de la población de estudio de la investigación, para poder recabar la información que es necesaria para obtener los resultados que representaran a la población. (Hernández-Sampieri & Mendoza Torrez, 2018).

La obtención de la muestra para el presente trabajo de investigación, se realizó mediante el muestreo no probabilístico, dividiendo la población en grupos de acuerdo a la característica de estudio, considerando para la presente investigación a 91 trabajadores entre Nombrados y CAS, que laboran en el área donde se desarrollará la investigación.

Tabla 3: Muestra considerada para la investigación

TRABAJADORES	Régimen Laboral		TOTAL
	Nombrados	CAS	
	81	10	91

Se tomaron los siguientes criterios:

Criterio de inclusión:

Se consideró solo a trabajadores Asistenciales, divididos en Profesionales y técnicos.

Criterios de exclusión:

Se excluyó a los trabajadores del área administrativa encargados de la gestión administrativa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta está considerada como una técnica que se utiliza para la recolección de la información, permitiendo su cuantificación de una forma más ordenada; facilitando la sistematización de los datos provenientes de la muestra anteriormente descrita.

En el presente estudio se elaboró dos instrumentos, los cuestionarios; nos ayudan a recabar la información en la aplicación del instrumento a través de un solo documento, estandarizando los resultados mediante preguntas, para más adelante hacer la comparación de las mismas. (López & Fachelli, 2015).

Diseño de instrumentos

Para la elaboración del cuestionario se utilizaron preguntas cerradas, teniendo de referencia algunos instrumentos que fueron aplicadas en otras investigaciones, pero que tienen relación con las variables de estudio de esta investigación. En el caso de las dos variables de estudio, se utilizó instrumentos ya aplicados y validados, adaptándolos para la presente investigación. A continuación se detalla:

Tabla 4: Ficha 1 de aplicación de instrumentos validados

Gestión Administrativa		Satisfacción Laboral	
Denominación:	Cuestionario sobre Gestión administrativa	Denominación	Cuestionario sobre Satisfacción laboral
Autor:	Chiavenato, I.	Autor	Robbins, S.
Adaptado por:	Br. Victor Arcadio Bernal Fuentes	Adaptado por:	Br. Victor Arcadio Bernal Fuentes
Título de investigación donde se utilizó el instrumento:	“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019”	Título de investigación donde se utilizó el instrumento:	“Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019”

Fuente: (Bernal Fuentes, 2020)

Tabla 5: Ficha 2 de aplicación de instrumentos validados

Gestión Administrativa		Satisfacción Laboral	
Denominación:	Cuestionario sobre Gestión administrativa	Denominación	Cuestionario sobre Satisfacción laboral
Autor:	Chiavenato, I.	Autor	Robbins, S.
Adaptado por:	Br. Vicente Berthony Palomares Alvaro	Adaptado por:	Br. Vicente Berthony Palomares Alvaro
Título de investigación donde se utilizó el instrumento:	“Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”	Título de investigación donde se utilizó el instrumento:	“Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”

Fuente: (Palomares Alvaro, 2017)

Validez

La validez de los instrumentos elaborados para su aplicación en la presente investigación, tienen la capacidad real que todo instrumento debe tener para poder medir las variables de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza Torrez, 2018, pág. 200). Los instrumentos se validaron mediante tres Juicios de Expertos, tal como se detalla:

Tabla 6: Validez de Instrumentos

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

Confiabilidad

La confiabilidad es determinada por el Alfa de Cronbach, en donde se determina el nivel aplicabilidad de un instrumento, donde se miden resultados similares; es este sentido, permite determinar la capacidad que tiene un instrumento para poder recabar la información o los datos de forma confiable.

Se tomó de referencia la escala de Murphy y Davishofer (2005), donde el 0.90 a más, es un nivel confiabilidad excelente y del 0.69 a menos, es considerada débil e inaceptable. Para la confiabilidad de los instrumentos aplicados en este estudio, se hizo una prueba piloto, a 15 trabajadores de la muestra, se llegó a una confiabilidad del instrumento de Gestión Administrativa con el 0,933 alcanzando un nivel de confiabilidad excelente; en razón al Instrumento de Satisfacción laboral, alcanzó un 0,895 de fiabilidad, considerada como buena para su aplicación.

Tabla 7: Fiabilidad de instrumentos

Fiabilidad sobre Gestión Administrativa		Fiabilidad sobre Satisfacción laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	24	,895	24

3.5. Procedimientos

Para dar inicio a la recolección de la información, en primer lugar se procedió a presentar una solicitud a la Gerente del Establecimiento de Salud de San Francisco, lugar donde se llevó a cabo el estudio, a fin de que de su autorización para la realización de la presente investigación y se pueda aplicar de los instrumentos. Posteriormente, se elaboró un cronograma para la aplicación de los instrumentos, a fin de evitar la aglomeración de los muestrantes, logrando aplicar los instrumentos validados interdiariamente, por el lapso de dos semanas a todos los trabajadores considerados en la muestra del presente estudio, previo consentimiento de los mismos. En seguida se procedió a elaborar la base de datos de los instrumentos aplicados, que posteriormente fueron enviados al estadista para su respectivo análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Después de aplicar los instrumentos a los muestrantes, se vació la información a una base de datos, en formato Excel, para luego esta misma información trasladarla al Estadístico SPSS, para obtener los resultados estadísticos que arrojan los datos obtenidos en las encuestas; posteriormente, los resultados de los instrumentos en elaboraron tablas de frecuencia con sus respectivas figuras y la correlación de las mismas, según sea el caso.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se tomaron en cuenta los principios éticos que toda investigación científica debe tener, como el de Beneficencia, pues su aplicación no lastimará ni causará perjuicio a ningún

trabajador de la institución materia de estudio (Valera y Yafac, 2018). Por lo tanto, este principio se puede lograr respetando la opinión plasmadas en los cuestionarios aplicados a los trabajadores del establecimiento de Salud San Francisco. En este sentido, esta investigación tiene como único propósito el de conocer la relación de la satisfacción que evidencian los trabajadores, en relación la gestión administrativa de los administrativos.

Teniendo en cuenta el principio de No maleficencia, este trabajo está elaborado con el fin de evitar cualquier forma de daño a la integridad física o psicológica en los encuestados, evitando así, algún daño al personal involucrando al momento de la aplicación de las encuestas.

Asimismo, contemplamos otro principio denominado Autonomía, enfocándonos en la dignidad de las personas, bajo el respeto de los derechos de los trabajadores que se da a través del consentimiento informado en la cual se transmite la finalidad de la investigación. Del mismo modo, se facilitará información a todos los integrantes de la muestra, siendo su participación libre y voluntaria, pudiendo no participar de la encuesta en cualquier momento.

Por último, esta investigación, se enfoca en el principio de la Justicia, basándonos en un trato igualitario entre los participantes del estudio, sino que busca finalmente, como todo proyecto de investigación, un propósito superior que es un mundo con mayor justicia basada en principios morales. La información recabada está guardada, resguardando la confidencialidad de los encuestados, siendo ésta anónima, respetando la privacidad de cada individuo que participó de forma voluntaria.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 8
Distribución de frecuencia sobre Gestión administrativa

Gestión administrativa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	54	59,3	59,3	59,3
	Casi satisfecho	30	33,0	33,0	92,3
	Insatisfecho	7	7,7	7,7	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco

Interpretación:

Los datos de la tabla 8, nos muestran los resultados obtenidos de la tabulación de los datos encuestados, sobre la distribución de frecuencia en relación a la variable Gestión administrativa, en donde 54 encuestados que representan un 59,3% manifiestan sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa; 30 encuestados que equivalen al 33,0% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 7 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” alcanzando el 7,7%. Finalmente, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados se sienten satisfechos con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco.

Tabla 9
Distribución de frecuencia sobre la dimensión Planificación; según Gestión administrativa

Planeación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	54	59,3	59,3	59,3
	Casi satisfecho	29	31,9	31,9	91,2
	Insatisfecho	8	8,8	8,8	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco

Interpretación:

La tabla 9, sobre la distribución de frecuencia en relación a la dimensión planeación, en donde 54 encuestados que representan un 59,3% manifiestan sentirse

“satisfecho” con la gestión administrativa de los directivos; 29 encuestados que equivalen al 31,9% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 8 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” alcanzando el 8,8%. concluyentemente, se puede firmar que del total de los encuestados, la mayoría se sienten satisfechos con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco.

*Tabla 10
Distribución de frecuencia sobre la dimensión Organización; según Gestión administrativa*

Organización		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	49	53,8	53,8	53,8
	Casi satisfecho	30	33,0	33,0	86,8
	Insatisfecho	12	13,2	13,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco

Interpretación:

Los datos de la tabla 10, sobre la distribución de frecuencia en relación a la dimensión organización, en donde 49 encuestados que representan un 53,8% manifiestan sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa de los directivos; 30 encuestados representados con el 33,0% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 12 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” evidenciando el 13,2%. A modo de conclusión, se afirma que los trabajadores se sienten satisfechos con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco.

*Tabla 11
Distribución de frecuencia sobre la dimensión Dirección; según Gestión administrativa*

Dirección		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	48	52,7	52,7	52,7
	Casi satisfecho	32	35,2	35,2	87,9
	Insatisfecho	11	12,1	12,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco

Interpretación:

La información sobre la distribución de frecuencia en relación a la dimensión dirección, en donde 48 encuestados que representan un 52,7% manifiestan sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa de los directivos; 32 encuestados representados con el 35,2% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 11 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” evidenciando el 12,1%. En conclusión, los trabajadores se sienten satisfechos con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco.

*Tabla 12**Distribución de frecuencia sobre la dimensión Control; según Gestión administrativa*

Control		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	54	59,3	59,3	59,3
	Casi satisfecho	26	28,6	28,6	87,9
	Insatisfecho	11	12,1	12,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco***Interpretación:**

La tabla 12, sobre la distribución de frecuencia en relación a la dimensión control, en donde 54 encuestados que representan un 59,3% manifiestan sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa de los directivos; 26 encuestados representados con el 28,6% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 11 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” evidenciando el 12,1%. Finalmente, se puede afirmar que un mayor porcentaje de encuestados se sienten satisfechos con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco.

*Tabla 13**Distribución de frecuencia sobre Satisfacción laboral*

Satisfacción laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfecho	41	45,1	45,1	45,1
	Casi satisfecho	44	48,4	48,4	93,4
	Insatisfecho	6	6,6	6,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Centro de Salud San Francisco

Interpretación:

La tabla 13, nos muestran los resultados obtenidos de la tabulación de los datos encuestados, sobre la distribución de frecuencia en relación a la variable Satisfacción laboral, en donde 41 encuestados que representan un 45,1% manifiestan sentirse “satisfecho” con relación a las condiciones laborales; 44 encuestados que equivalen al 48,4% señalan sentirse “casi satisfechos” con las condiciones laborales; mientras que 6 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” alcanzando el 6,6%. Finalmente, se puede interpretar que la mayoría de los encuestados manifiestan sentirse casi satisfechos con las condiciones laborales del Centro de Salud San Francisco, no logrando una satisfacción a diferencia de la variable gestión administrativa.

Tabla 14
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión Administrativa	,135	91	,000	,927	91	,000
Variable 2: Satisfacción laboral	,144	91	,000	,937	91	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Llegar a determinar la prueba de normalidad nos ayuda a saber si vamos a utilizar una prueba estadística Paramétrica o No paramétrica. La pruebas de normalidad más utilizadas son las de Shapiro-Wilk, si el número de datos es igual o menor a 50 ($n \leq 50$); y la prueba de Kolmogorov – Smirnov en el caso que los datos fuesen mayores a 50 ($n > 50$).

La muestra de esta investigación es de 91 datos encuestados, es ese sentido, para esta investigación se utilizará la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Si el nivel de significancia (Sig.) es inferior a 0,05 no son normales los datos; pero si el valor de

significancia (Sig.) es mayor a 0,05 si son normales los datos. De acuerdo con los datos de la prueba de normalidad, ambas variables obtienen ,000 de nivel de significancia (Sig.<0,05), los datos evidencian que son no normales; es decir, la prueba estadística que se utilizó que para la presente investigación es la de Prueba de Rho Spearman, teniendo en cuenta el grado de relación, según la tabla siguiente, donde se detalla el rango del coeficiente de correlación (Hernández-Sampieri & Mendoza Torrez, 2018):

Tabla 15
Escala de valores de coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Resultados de Prueba de hipótesis

- Prueba de hipótesis general

			Variable 1: Gestión Administrativa	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
	Gestión	Sig. (bilateral)	.	,000
	Administrativa	N	91	91
	Variable 2:	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,000	.
	laboral	N	91	91

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

Interpretación:

Los resultados que se evidencian es que el valor de significancia ($p=0,000$) es menor que 0.050, por lo tanto, dado que el valor de coeficiente de la correlación es de 0.390**, según la escala de valoración, se tiene que la correlación existente entre las dos variables es positiva media.

Decisión:

La Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la muestra de estudio; evidenciando una correlación positiva media ($Rho=0,390^{**}$) y significativa ($Sig. ,000 < 0,050$) entre las dos variables.

- Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones

		Dimensión: Planificación	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión:	Coeficiente de correlación	1,000
	Planificación	Sig. (bilateral)	,000
		N	91
	Variable 2:	Coeficiente de correlación	,415**
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Interpretación:

Para la verificación de la primera hipótesis específica, los resultados de la prueba estadística revela un valor de significancia ($p=0,000$) siendo menor que 0.050, por lo tanto, dado que el valor de coeficiente de la correlación es de 0.415**, según la escala de valoración, se entiende que hay una correlación positiva media entre la dimensión planeación y la segunda variable (satisfacción laboral).

Decisión:

En tal sentido, podemos afirmar que existe una correlación positiva media ($Rho=0,415^{**}$) y significativa ($Sig. ,000 < 0,050$) entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores.

- **Prueba de hipótesis específica 2**

Correlaciones

			Dimensión: Organización	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión:	Coeficiente de correlación	1,000	,346**
	Organización	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	91	91
	Variable 2:	Coeficiente de correlación	,346**	1,000
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	91	91

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

Interpretación:

Según los resultados para la verificación de esta hipótesis específica, observamos que el valor de significancia ($p=0,001$), siendo menor a 0.050, en tal sentido, aceptamos la hipótesis propuesta, dado que el valor de coeficiente de la correlación es de 0.346**, según la escala de valoración, se tiene que existe una correlación positiva media entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral.

Decisión:

Con base en lo señalado en el párrafo anterior, podemos afirmar que la Organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,346^{**}$) y significativa ($Sig. ,001 < 0,050$).

- **Prueba de hipótesis específica 3**

Correlaciones

		Dimensión: Dirección	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión:	Coeficiente de correlación	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	,266*
		N	,011
		91	91
Variable 2: Satisfacción laboral	Dimensión:	Coeficiente de correlación	,266*
	Dirección	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,011
		91	91

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Aceptamos la hipótesis propuesta porque el valor de significancia ($p=0,011$) es menor que 0,050; asimismo, el valor de coeficiente de la correlación es de 0.266*, según la escala de valoración, podemos afirmar la existencia de una correlación positiva media entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral.

Decisión:

Se concluye que la Dirección se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,266^*$) y significativa ($Sig. ,011 < ,050$).

- **Prueba de hipótesis específica 4**

Correlaciones

			Dimensión: Control	Variable 2: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión: Control	Coeficiente de correlación	1,000	,312**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	91	91
	Variable 2: Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,312**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	91	91

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

Interpretación:

El valor de significancia obtenido ($p=0,003$) es menor que 0,050; por lo tanto, se confirma la presente verificación de la cuarta hipótesis específica; dado que el valor de coeficiente de la correlación es de 0.312**, según la escala, existe una correlación positiva media entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral.

Decisión:

Se concluye que hay una relación positiva entre la dimensión control, con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de estudio; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,312^{**}$) y un significativa ($Sig. ,003 < ,050$).

V. DISCUSIÓN

El presente estudio realizado tiene como función principal, conocer la opinión de los trabajadores frente a la gestión administrativa; y así, poder evidenciar la relación con la satisfacción laboral que se refleja en los mismos trabajadores. Los resultados que nos muestran la tabla 08, nos detallan que del total de 91 encuestados, 54 de ellos representan un 59,3% manifestando sentirse “satisfecho” con la gestión administrativa; 30 encuestados que equivalen al 33,0% señalan sentirse “casi satisfechos”; mientras que 7 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” con la gestión administrativa que se evidencia en el Centro de salud San Francisco, alcanzando el 7,7%. Con referencia a la segunda variable, en la tabla 13, se evidencia que 41 encuestados que representan un 45,1% afirman sentirse “satisfecho” con relación a las condiciones laborales en su centro de trabajo; 44 encuestados que equivalen al 48,4% señalan sentirse “casi satisfechos” con las condiciones laborales; mientras que 6 encuestados, señalan sentirse “insatisfechos” alcanzando sólo el 6,6%.

Estos resultados obtenidos en ambas variables de estudio, nos muestran una evidente diferencia de opinión de los encuestados en relación a su satisfacción; es decir, por un lado, la mayoría de los encuestados (54 = 59,3%) sienten una satisfacción con la gestión administrativa de los directivos del Centro de Salud San Francisco; en cambio, en relación a la satisfacción laboral, la mayoría de encuestados (44 = 48,4%) manifiestan sentirse casi satisfechos; pero a su vez, un porcentaje casi similar (41 = 45,1%) señalan sentirse satisfecho con su trabajo.

Esta diferencia mínima por así decirlo, podemos relacionarlo a que un pequeño grupo de integrantes de la muestra, pertenecen al Régimen Laboral CAS (10 encuestados), éstos trabajadores no cuentan con los mismos beneficios o condiciones laborales a diferencia de los trabajadores Nombrados (81 trabajadores), que laboran en el Centro de Salud San Francisco. En este sentido, es que los resultados de frecuencia de los instrumentos aplicados, evidencian una

opinión satisfactoria con la gestión administrativa y una casi satisfactoria con la satisfacción laboral en los trabajadores del centro laboral materia de estudio.

Estos resultados permitieron verificar la hipótesis general de esta investigación, en donde se deduce que la Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Centro de Salud San Francisco; según los resultados, se observa que el valor de significancia ($p=0,000$) es menor que 0.050, por lo tanto, se llegó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; asimismo, el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman es de 0.390, según la escala de valoración, se tiene que existe una correlación positiva media entre las dos variables de estudio. Estos resultados aprueban la hipótesis establecida por el que suscribe, donde se evidencia la correlación en las variables, pero con un índice regular, no alcanza un valor de correlación perfecta o muy fuerte, debido a que existe una diferencia de opiniones entre los encuestados con relación a la variable satisfacción laboral, donde la mayoría de encuestados se sienten casi satisfechos. En este sentido, concordamos con lo que sostiene Robbins (2013), cuando dice que la satisfacción laboral es una sensación positiva que se tiene con el propio trabajo a consecuencia de la evaluación de sus características; por consiguiente, el trabajador que tiene sentimientos positivos hacia su trabajo tiene una satisfacción laboral muy alta; muy por el contrario el de sentimientos negativos tendrá una satisfacción laboral muy baja.

Estos resultados tienen similitud con la investigación desarrollada por Torres Olivo (2019), donde se demostró con sus resultados la existencia de una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral; obteniendo una correlación de Rho Spearman de 0.798; muy por encima de alcanzados por la presente investigación; pero la autora señala que los colaboradores en su investigación evidencian un nivel regular con respecto a la gestión administrativa debido a la falta de claridad de los procesos administrativos y la satisfacción laboral, porque se logró evidenciar la inexistencia de políticas y espacios acordes; asimismo, por la falta de oportunidades laborales para el desarrollo laboral de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

Para la verificación de la hipótesis específica 1, donde se deduce que la Planeación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; se tomaron en cuenta los datos arrojados por el estadístico, donde se logra una significancia ($p=0,000$) menor que 0.050, por lo tanto se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; teniendo un valor de coeficiente de la correlación de 0.415, según la escala de valoración detallado en la tabla 15, alcanzando una correlación positiva media entre la dimensión y la variable estudiada. Señalando a la misma autora (Torres Olivo, 2019), en donde se evidencia una similitud en la correlación obtenida, donde los resultados arrojan una correlación positiva al igual que la presente investigación, donde los datos que reflejaron su investigación dieron como resultado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.451 y donde si significancia fue menor al porcentaje limite.

En este sentido, la primera hipótesis específica queda verificada, señalando que la Planeación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,415$) y significativa ($Sig. ,000 < 0,050$) entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral. A diferencia de otras investigaciones como las de Maza Gamboa (2018) donde sus resultados muestran una relación positiva alta ($Rho = ,861$) y significativa (p valor = 0.000 menor a 0.05) con la satisfacción laboral. En ambas investigaciones existe una correlación significativa positiva, pero la diferencia radica en que una es de nivel medio y la otra es de nivel alta. Esto debido a que existe una mayor satisfacción de los encuestados en cuanto a su satisfacción laboral, donde la mayoría opinó que se siente satisfecho con las condiciones de trabajo en su centro de labores; en cambio en mi investigación, la mayoría de encuestados señalaron sentirse casi satisfechos, no alcanzando una satisfacción completa en su centro de labores. Por este motivo, debemos reafirmar la importancia de la planeación, tal como lo hace Chiavenato (2004) donde señala que es la base de las demás dimensiones de la gestión administrativa, por ser la primera función administrativa donde se determina anticipadamente los objetivos a alcanzar y a su vez, detalla los planes necesarios para alcanzarlos.

Para verificar si la Organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; tal como se menciona en la hipótesis específica 2, se hizo la correlación entre las dimensión organización y la segunda variable de estudio desarrollada en esta investigación, quedando aceptada, porque se obtiene un valor de significancia ($p=0,001$) siendo menor al 0.050, por consiguiente rechazamos la hipótesis nula, quedándonos con la hipótesis alternativa; asimismo, el valor de coeficiente de la correlación según el estadístico de Rho de Spearman es de 0.346; es decir, se entiende que existe una correlación positiva media. Muy por lo contrario a nuestra investigación, encontramos la investigación desarrollada Magdalena Visitación Florián (2018) donde se describe un nivel de significancia mayor al 0,05 (5%) entre la relación de la dimensión organización con la satisfacción laboral (Sig. = 0,072 > a 0,05), en donde la autora rechaza su hipótesis planteada en su investigación y por consiguiente le queda aceptar hipótesis nula. Finalmente la autora, con los datos obtenidos en su investigación sostiene que no existe relación directa entre la dimensión organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de su muestra de estudio.

En este sentido, llegamos a aceptar la hipótesis planteada en nuestra investigación, donde afirmamos que la Organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,346$) y significativa (Sig. ,001 < 0,050) entre la dimensión organización y la variable satisfacción laboral. En tal sentido, concordamos con lo que señala Yáñez (2004) , donde enfatiza la importancia de la organización para una empresa, porque gracias a ésta, se logra establecer un orden en la planificación de las actividades establecidas previamente para su ejecución, siendo un eje primordial en el logro de objetivos, coordinando todos los recursos disponibles para obtener los resultados deseados. Del mismo modo, concordamos con Chiavenato (2004) cuando señala que la organización en la gestión administrativa es primordial para lograr el trabajo eficiente de los trabajadores, agrupando de manera lógica todas las actividades.

Para la verificación de la hipótesis específica 3, se tomaron en cuenta los datos obtenidos, donde se pudo observar que el valor de significancia ($p=0,011$) es menor que 0,050; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula, quedándonos con la hipótesis alternativa; dado que el valor de coeficiente de la correlación de Rho de Spearman alcanzado es de 0.266, por consiguiente, se concluye que la Dirección se relaciona positivamente con la satisfacción laboral; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,266$) y significativa ($Sig. ,011 < ,050$) entre la dimensión dirección y la variable satisfacción laboral. Asimismo, en la opinión de Maza (2018) de su investigación desarrollada, planea que la dimensión dirección tiene relación positiva alta y significativa) con la satisfacción laboral. ($Rho = ,837$) ($p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$)

Los resultados planteados en el párrafo anterior, contradicen los resultados alcanzados por Visitación, M. (2018) donde afirma en su investigación, la no existencia de relación entre la dirección y satisfacción laboral en su muestra; el nivel de significancia es de 0,218, el sig., es mayor a 0,05, por lo tanto, la investigadora llega a rechazar su hipótesis alternativa, y acepta la hipótesis nula planteada en su investigación, por lo que se infiere que, no existe relación directa entre la dirección y la satisfacción laboral del personal que labora.

Concuerdo con lo que señala Chiliquinga (2013) en donde la dirección tiene la capacidad de influir positivamente en los individuos, para lograr su cooperación e intervención en los actos a desarrollar para lograr los resultados anhelados; todo ellos con el fin de que la empresa logre las metas propuestas, y que los trabajadores alcancen una eficiencia laboral en sus áreas de trabajo.

Finalmente, en el análisis estadístico de la cuarta y última hipótesis específica planteada, se observa que el valor de significancia ($p=0,003$) es menor que 0,050; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, por lo datos alcanzados y mencionados líneas arriba; asimismo, el valor de coeficiente de la correlación es de 0.312, según la escala de valoración, se tiene que existe

una correlación positiva media entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral de los trabajadores.

Del mismo modo, Visitación, M. (2018), concuerda con nuestra investigación, para la autora, existe una correlación en la dimensión control y la satisfacción laboral, siendo esta positiva-débil (0,449**), lo que conlleva a interpretar que a mayor control en la gestión administrativa, mayor será la satisfacción laboral del personal. Asimismo; se muestra que el nivel de significancia (0,000) es menor a 0.05 o 5%, lo que significa la aceptación de hipótesis de investigación alternativa y se rechaza la (H₀) la nula, por lo que se infiere que, si existe relación directa entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de su muestra de estudio. Por otro lado, se logró evidenciar una correlación positiva y significativa entre la dimensión control con la satisfacción laboral en la investigación de Torres Olivo (2019); porque su coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.738 y el nivel de significancia fue menor al 5%.

En este sentido, se concluye que el Control se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021; teniendo una correlación positiva media ($Rho=0,312$) y significativa ($Sig. ,003 < ,050$) entre la dimensión control y la variable satisfacción laboral. Consideramos lo que señala Chiavenato (2004) en donde gracias al control, lograremos asegurar resultados de lo planteado en las actividades de la organización, siendo fundamental para el desarrollo y ejecución hacia un fin determinado.

Los resultados obtenidos en la presente investigación, ponen de manifiesto que existe una satisfacción en los trabajadores encuestados por la gestión administrativa que desarrollan los administrativos del Centro de Salud San Francisco; si bien es cierto, hay muy pocas investigaciones en establecimientos de salud que relacionan las dos variables de estudio propuesta es esta investigación, el cual se nos hace difícil hacer un análisis más profundo en relación a este tema. Pero nos ayuda a tener un punto de inicio para futuras investigaciones relacionadas a estas dos variables, sin dejar de lado la importancia que tiene la

Gestión administrativa para el logro a de la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización.

Desde esta perspectiva, es muy importante evidenciar en otras investigaciones cuales son las causas que conllevan a la insatisfacción en los trabajadores, desde el punto de vista de sus dimensiones; en este sentido, es muy importante hacer un estudio enfocado netamente en la satisfacción laboral, para mejorar la satisfacción de los trabajadores en su centro de labores. Todo ello para mejorar los índices de percepción de los trabajadores en relación a esta variable satisfacción laboral, para que posteriormente se logre una correlación perfecta entre las dos variables estudiadas en la presente investigación, para sí mejorar la correlación existente producto de los resultados de los instrumentos aplicados, que dieron como resultado una correlación positiva regular.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA:

Existe una relación significativa entre la primera variable (Gestión administrativa) y la segunda variable (satisfacción laboral) de estudio, alcanzado una correlación positiva media ($Rho=0,390^{**}$) y el grado de significancia (Sig. $,000 < 0,050$) menor al 5%, aceptando la hipótesis propuesta por el maestrante.

SEGUNDA:

Se ha podido evidenciar la existencia de una correlación positiva entre la dimensión Planificación de la primera variable de estudio, con la variable satisfacción laboral, siendo una correlación media ($Rho: 0,415^{**}$), llegando a aceptar la hipótesis propuesta por el investigador, al obtener un valor de significancia ($p=0,000$) siendo menor al 0.050 (5%).

TERCERA:

Los resultados que arrojan los datos estadísticos demuestran la existencia de una correlación positiva entre la dimensión Organización y la Satisfacción laboral, pero no alcanza a ser perfecta, sino simplemente media. ($Rho: 0,346^{**}$), el valor de significancia es menor al 5% (Sig. $,001 < ,050$), logrando la aceptación de la hipótesis alternativa.

CUARTA:

La Dirección se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores; pero es una correlación media ($Rho=0,266^{*}$) aceptando la hipótesis alternativa (Sig. $,011 < ,050$) propuesta por el investigador a dar como resultado el valor de significancia menor al 5%.

QUINTA:

Se acepta la hipótesis alternativa al evidenciar un valor de significancia menor al 5% (Sig. $,003 < ,050$); concluyendo que hay una relación positivamente de la dimensión control, con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de estudio; esta correlación es positiva media ($Rho=0,312^{**}$).

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Los directivos del Centro de Salud San Francisco deben realizar una mejor evaluación en lo concerniente a la gestión administrativa, para mejorar la percepción y la satisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores; para así fortalecer y elevar la correlación entre ambas variables.

SEGUNDA:

Los directivos del establecimiento de salud materia de estudio, deben planificar medidas que ayuden al fortalecimiento de la satisfacción en los trabajadores, como charlas motivacionales y a su vez, tomar medidas que ayuden a fortalecer esta variable de estudio, para tener una mejor percepción de la satisfacción por parte de los trabajadores.

TERCERA:

La gerencia debe organizar eventos de confraternidad para ayudar en la mejora de la relación entre los trabajadores y para lograr mejorar la percepción que se evidencian actualmente en los trabajadores; debido a la desigualdad del régimen laboral que tiene un grupo de trabajadores.

CUARTA:

Se recomienda a la gerencia del establecimiento de salud, el fortalecimiento de liderazgo, para lograr una mejor Dirección en el establecimiento de salud, para lograr el cumplimiento de metas y objetivos propuestos, de una forma que mejore la satisfacción y el desempeño en el trabajador.

QUINTO:

La gerencia debe hacer un Control en las áreas de trabajo, de modo que se pueda encontrar algunas deficiencias o inquietudes, a fin de darles solución y ayuden a mejorar la satisfacción en el trabajador, de este modo se podrá elevar la satisfacción laboral que evidencian los trabajadores del establecimiento de salud.

REFERENCIAS

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24(1), 25-40. doi:10.4321/s1576-59622008000100002
- Álvarez, J. (2008). *Gerencia administrativa y educación en el marco del desarrollo sostenible*. Caracas, Venezuela: Universidad Nacional Abierta.
- Amador Sotomayor, A. (2016). *La administración de recursos humanos: su proceso organizacional*. México: Editorial universitaria UANL-Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayque, Perú: USAT.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw Hill.
- Arispe Albuerqueque, C. M. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Ecuador: Universidad internacional del Ecuador.
- Bernal Fuentes, V. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima, 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2010). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11, 189-200.
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., & Meseguer-DePedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de psicología*, 31(2), 645. doi:10.6018/analesps.31.2.169791
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de la administración*. Medellín: Esumer. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/500/fundamentos-generales-de-administracion.pdf?sequence=1>

- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil*. México: BITSTREAM.
- Davis, J., & Newstrom. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo* (10 ed.). México: MacGraw-Hill.
- Deng, S., Yang, N., Li, S., Wang, W., Yan, H., & Li, H. (2018). Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling. *Inquiry: a journal of medical care organization, provision and financing*, 55. doi:10.1177/0046958018790831
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. doi:10.33262/visionariodigital.v3i2.406
- García Ramos, M., Luján López, M. E., & Martínez Corona, M. d. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Artemisa, Medigraphic*, 15(2), 63-72. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- García, D. V. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales. - Grupo Eumed.net (Universidad de Málaga)*.
- Garrido Buj, S. (2006). *Dirección estratégica* (2da. ed.). Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torrez, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Education.
- Huamán, R. M. (2019). *Sobrecarga laboral en enfermeras del servicio de emergencia en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales Lima-2019*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40649>
- Huapaya Izaguirre, K., Noé Grijalva, M., & Gonzales Rueda, D. (2017). Engagement y satisfacción laboral en docentes de instituciones educativas públicas de Chimbote. *Revista de Psicología de Arequipa*, 6(2), 463-479. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37263>
- Kaliski, B. S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*. Detroit: Thompson Gale.
- Kietzmann, D., Wiehn, S., Kehl, D., Knuth, D., & Schmidt, S. (2016). Migration background and overall satisfaction with pre-hospital emergency care. *Applied nursing research: ANR*, 29, 96-100. doi:10.1016/j.apnr.2015.05.009
- Lara Ocaña, J. C. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - cantón Manta. *Eca Sinergia*, 8(2), 144-157. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- López, R. P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Luque Ticona, A., & Pérez Alferez, I. R. (1998). *Metodología de la Investigación Científica*. Tacna: San Bartolome.
- Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. México: McGraw Hill.
- Maza Gamboa, L. C. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018*. Lima: UCV.
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta.

Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Murphy, K., & Davidshofer, C. (2005). *Psychological Testing: Principles and Applications* (6ta ed.). Upper Saddle River, Nueva Jersey: Prentice Hall.

Murrieta Villegas, P. A., & Farje Escobedo, J. D. (2021). Clima institucional y gestión administrativa en colegios con jornada escolar completa, Rodríguez de Mendoza, Perú. *Revista Científica UNTRM Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 54-59. doi:10.25127/rcsh.20203.648

Newstrom, J., & Davis, K. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Núñez Lira, L. A., Giordano Silva, M. V., Menacho Vargas, I., Uribe Hernández, Y. C., & Rodríguez Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes universitarios*, 9(1), 19-35. doi:10.17162/au.v9i1.347

OIT. (26 de Abril de 2021). *Empresas y COVID 19*. Obtenido de Organización Internacional de Trabajo: https://www.ilo.org/empent/areas/business-helpdesk/WCMS_741035/lang--es/index.htm

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Palomares Alvaro, V. B. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.

Porter, M. E., & Fuller, M. B. (1988). Coaliciones y estrategia global. (I. C. Española., Ed.) *ICE: Revista de Economía*(658), 101-120. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/11146>

Quispe Flores, A. E. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1(1), 271-282. doi:10.46785/ciidj.v1i1.62

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13 ed.). México: PEARSON Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15, Ed.) México: Pearson.
- Rojas Martinez, C. P., Hernández Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), 6-12.
- Salas, A. F., Orbegoso, C. V., Salazar, M. H., & Hernandez, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes universitarios*, 8(3), 43-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6717859>
- Saldaña, C. M., del Pilar Palomino Alvarado, G., & Rios, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613-634. doi:10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Sy Corvo, H. (25 de 06 de 2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Torres Olivo, J. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en la empresa de calzado GRUPO MARMANI S.A.C. del distrito El Porvenir, Trujillo 2019*. Trujillo: UCV.
- Valera, R. N., & Yafac, I. L. (2018). *Modelo de gestión ocupacional para disminuir la carga laboral del personal de enfermería de emergencia de una Clínica Privada, Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20500.12692/34549>
- Velástegui, O. S., Cevallos, T. A., & Morales, M.a. G. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. *Revista Publicando*, 5(14(2)), 264-285. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145>

Visitación Florián, M. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación, 2016*. Lima: UCV.

Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. Herder, Barcelona.

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna, 2021”

Formulación del Problema	Formulación de Objetivos	Formulación de Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Índice	Rango / Nivel
Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?	Objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021”	Hipótesis general: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021	V1: Gestión administrativa	Planeación	Tomar decisiones. Elaboración de planes. Administración adecuada.	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
				Organización	Diseño Estructura. Recursos	Ordinal	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
				Dirección	Comportamiento Liderazgo Motivación	Ordinal	13, 14, 15, 16, 17 y 18	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
				Control	Evaluación Control Supervisión	Ordinal	19, 20, 21, 22, 23 y 24	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
Problemas específicos: a) ¿Cómo influye la dimensión Planeación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?	Objetivos específicos: a) Determinar la influencia de la dimensión Planeación en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021	Hipótesis específicas: a) La Planeación se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021	V2: Satisfacción laboral	Reto en el trabajo	Logro Identificación Estimulación	Ordinal	1, 2, 3, 4, 5 y 6	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
b) ¿Cómo influye la dimensión Organización con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?	b) Determinar la influencia de dimensión Organización en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021	b) La Organización se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021		Recompensas justas	Reconocimiento Demandas Oportunidades Ascensos	Ordinal	7, 8, 9, 10, 11 y 12	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
c) ¿Cómo influye la dimensión Dirección con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?	c) Determinar la influencia de dimensión Dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021	c) La Dirección se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021		Condiciones favorables	Condiciones favorables Clima de trabajo Material de trabajo	Ordinal	13, 14, 15, 16, 17 y 18	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho
d) ¿Cómo influye la dimensión Control con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021?	d) Determinar la influencia de la dimensión Control en la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021.	d) El Control se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud San Francisco de Tacna 2021.		Apoyo y colaboración	Cooperación. Tolerancia Relaciones interpersonales	Ordinal	19, 20, 21, 22, 23 y 24	Siempre (3) = Satisfecho A veces (2) = Casi satisfecho Nunca (1)= Insatisfecho

Anexo 02: Matriz de operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Gestión administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado". (Sy Corvo, 2018)	"La gestión administrativa, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar".	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar decisiones. • Elaboración de planes. • Administración adecuada. 	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño • Estructura. • Recursos • Comportamiento 	Ordinal
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Motivación 	Ordinal
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Control • Supervisión 	Ordinal
V2: Satisfacción laboral	El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo". (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 79)	"La satisfacción laboral es concebida como un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables del individuo frente a su trabajo y que agrupan distintos factores que están relacionados con la naturaleza de la tarea desempeñada".	Reto en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Logro • Identificación • Estimulación • Reconocimiento 	Ordinal
			Recompensas justas	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas • Oportunidades • Ascensos • Condiciones favorables 	Ordinal
			Condiciones favorables	<ul style="list-style-type: none"> • Clima de trabajo • Material de trabajo 	Ordinal
			Apoyo y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación. • Tolerancia • Relaciones interpersonales 	Ordinal

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos sobre Gestión administrativa

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. Datos generales:

Nombrado ()
CAS ()

II. Instrucciones

Marque con un aspa (x) la respuesta que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

Valoración	Rango	Nivel
1	Nunca	Insatisfecho
2	A veces	Casi satisfecho
3	Siempre	Satisfecho

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	Valoración		
			1	2	3
PLANEACIÓN	01	La visión y misión institucional se exhibe y difunde en todas las áreas a fin de que los trabajadores del Centro de Salud San Francisco asuman el compromiso.			
	02	Los objetivos del Centro de Salud San Francisco son claros y precisos para su cumplimiento			
	03	El personal administrativo es consciente de los objetivos que desea lograr en el Centro de Salud San Francisco.			
	04	La administración planifica las metas con las áreas de trabajo.			
	05	Los recursos son utilizados de manera exclusiva para lo que fue planificado por la administración.			
	06	El Centro de Salud San Francisco tiene planificadas las supervisiones a las área de trabajo.			
ORGANIZACIÓN	07	Las actividades están organizadas en los planes de trabajo de cada área			
	08	hay un organigrama que defina las responsabilidades y funciones del personal			
	09	Los recursos son asignados según la necesidad de cada área.			
	10	Hay una adecuada organización institucional en caso de algún inconveniente laboral.			
	11	La administración está organizada para atender a las denuncias de los usuarios.			
	12	La delegación de funciones se hace teniendo en cuenta el organigrama institucional			
DIRECCIÓN	13	La administración les delega funciones para agilizar los procesos administrativos.			
	14	La administración se preocupa por el cumplimiento de las metas.			
	15	La administración orienta permanentemente a los trabajadores para el desarrollo de sus actividades			
	16	La gestión administrativa del Centro de Salud San Francisco, direcciona los planes de contingencia en cualquier eventualidad.			

	17	La gestión administrativa del Centro de Salud San Francisco, direcciona con liderazgo el equipo de trabajo.			
	18	La Administración del Centro de Salud San Francisco direcciona adecuadamente las relaciones interpersonales entre el personal.			
CONTROL	19	El monitoreo es política de la institución como herramienta de mejora.			
	20	Las acciones correctivas se hace inmediatamente			
	21	La administración hace un control permanente en las áreas de trabajo			
	22	Los mecanismos de control establecidos por el Centro de Salud San Francisco, son los más adecuados.			
	23	Se lleva un control adecuado de los acontecimientos que se generan por cualquier eventualidad.			
	24	Se lleva un adecuado control de las asistencias, inasistencias y permisos de los trabajadores.			

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Bernal Fuentes, (2020) y Palomares Alvaro, (2017)

Gracias por su colaboración.

Instrumento de recolección de datos sobre Satisfacción laboral

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

I. Datos generales:

Nombrado ()
CAS ()

II. Instrucciones

Marque con un aspa (x) la respuesta que mejor exprese su opinión, de acuerdo a la siguiente escala:

Valoración	Rango	Nivel
1	Nunca	Insatisfecho
2	A veces	Casi satisfecho
3	Siempre	Satisfecho

DIMENSIONES	N°	ÍTEMS	Valoración		
			1	2	3
RETO DEL TRABAJO	01	Sientes que la gestión del Centro de Salud San Francisco incentiva las ganas superación en tu trabajo.			
	02	Las políticas de la institución satisfacen las expectativas profesionales del trabajador.			
	03	La administración cumple con los convenios laborales pactados con los trabajadores.			
	04	La responsabilidad es una característica que te evidencia como buen profesional			
	05	Tu desempeño laboral en el Centro de Salud San Francisco es al máximo.			
	06	Cumples con las metas establecidas por la administración del Centro de Salud San Francisco.			
SISTEMA DE RECOMPENSAS	07	Recibes algún reconocimiento por parte de la administración del Centro de Salud San Francisco, por el buen desempeño de tu trabajo.			
	08	Sientes que eres considerado una pieza importante por la administración del Centro de Salud San Francisco.			
	09	Participas de las decisiones institucionales y toman en cuenta tus consejos en el Centro de Salud San Francisco			
	10	Te dan al posibilidad de dirigir algún Proyecto Institucional			
	11	Te brindan la oportunidad de ascender o tener un cargo superior.			
	12	Tu remuneración te permite una estabilidad emocional y personal			
CONDICIONES FAVORABLES	13	La administración te brinda un lugar de trabajo en buenas condiciones.			
	14	Tu área de trabajo cuenta con todos los implementos necesarios.			
	15	Tiene la capacidad de elegir su metodología de trabajo			
	16	Disfruta del área de trabajo que se le ha asignado			
	17	En tu área de trabajo te desenvuelves libremente.			
	18	Tus honorarios son acorde a tu desempeño en el trabajo			
	19	Su grupo de trabajo es amigable y colaborador			

APOYO Y COLABORACIÓN	20	La administración apoya a las áreas a resolver cualquier inconveniente entre los trabajadores			
	21	La administración colabora con la capacitación del personal			
	22	Existe una armonía laboral entre la administración y los trabajadores			
	23	Su grupo de trabajo hace un trabajo en equipo.			
	24	La administración del Centro de Salud San Francisco incentiva el trabajo en equipo.			

Fuente: Elaboración propia, adaptada de Bernal Fuentes, (2020) y Palomares Alvaro, (2017)

Gracias por su colaboración.