



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el área de
Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sihue Canales, Zulma Honorata (ORCID: 0000-0002-3641-9685)

ASESOR:

Mg. Villanueva de la Cruz, Manuel Benigno (ORCID: 0000-0003-4797-653X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

Lima - Perú

2022

Dedicatoria

A mi querida familia, especialmente a mi papá que me enseñó a leer y escribir en mi etapa de niñez, a mi tío Manuel que fue como mi segundo padre los cuales estan en mi corazón a pesar de que ya no estan conmigo, para mi esposo Juan Carlos e hija Karlita por el apoyo constante e incesante para que yo pueda concretar con todos mis proyectos, los amo muchísimo.

Agradecimiento

A Dios por su bendición y estar bien de salud en estos momentos difíciles en el que estamos debido al Covid-19. A mis amigos que me alentaron y orientaron incondicionalmente En especial a Elías Vilcachahua quien, desde Colombia, estuvo dándome entusiasmo para seguir adelante.

A mi asesor Mg. Manuel B. Villanueva de la Cruz, por su orientación, dedicación y guía profesional en toda la etapa investigativa de desarrollo de mi tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
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.....	4
III METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos Éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	52

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Confiabilidad del Cuestionario de v1: Gestión Administrativa</i>	18
Tabla 2	<i>Confiabilidad del Cuestionario de v2: Satisfacción Laboral</i>	19
Tabla 3	<i>Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrumento</i>	19
Tabla 4	<i>Tablas de la Frecuencia según Gestión Administrativa</i>	22
Tabla 5	<i>Tablas de Frecuencia en Dimensión Planificación</i>	23
Tabla 6	<i>Tablas de la Frecuencia en Dimensión Organización</i>	24
Tabla 7	<i>Tablas de Frecuencia según Dimensión Dirección</i>	25
Tabla 8	<i>Tablas de Frecuencia según Satisfacción Laboral</i>	26
Tabla 9	<i>Tablas de Frecuencia en Factores Higiénicos</i>	27
Tabla 10	<i>Tablas de Frecuencia según Factores Motivacionales</i>	28
Tabla 11	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Gestión Administrativa</i>	29
Tabla 12	<i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Satisfacción Laboral</i>	29
Tabla 13	<i>Correlación entre Satisfacción Laboral y Gestión Administrativa</i>	30
Tabla 14	<i>Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Dimensión Planificación</i> .	32
Tabla 15	<i>Correlación entre la Satisfacción Laboral y Dimensión Organización</i> ...	34
Tabla 16	<i>Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Dimensión Dirección</i>	36

Índice de figuras

Figura 1 <i>Gráfica en Barras de v1. Gestión Administrativa</i>	22
Figura 2 <i>Gráfica de Barras en Planificación</i>	23
Figura 3 <i>Gráfica en Barras de Organización</i>	24
Figura 4 <i>Gráfica en Barras de Dirección</i>	25
Figura 5 <i>Gráfica en Barras de Satisfacción Laboral</i>	26
Figura 6 <i>Gráfica de Barras de Factores Higiénicos</i>	27
Figura 7 <i>Gráficas en Barras de Factores Motivacionales</i>	28
Figura 8 <i>Diagrama de Disp. entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral</i>	31
Figura 9 <i>Diagrama de Dispersión entre Planificación y Satisfacción Laboral</i>	33
Figura 10 <i>Diagrama de Dispersión entre Satisfacción Laboral y Organización</i> ...	35
Figura 11 <i>Diagrama de Dispersión entre Satisfacción Laboral y Dirección</i>	37

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Departamento de Farmacia de un hospital del MINSA del Cercado de Lima 2021, que motivó a profundizar en conocimientos sobre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básica, correlacional y transversal; la población de estudio está constituido por el conjunto de personal del Departamento de Farmacia, de cual a partir de un muestreo probabilístico se logró una muestra de 64 trabajadores. La Técnica para la recopilación de información y formulación de resultados fue realizado a través de la implementación de encuestas; el instrumento fue el cuestionario compuesto por 14 preguntas de la variable gestión administrativa y 18, de satisfacción laboral, distribuidas a partir de una escala de Likert, en la que se miden por dimensiones.

Se concluye que la gestión administrativa es relacional de carácter significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital del Minsa en el cercado de Lima, dado que se obtiene como coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,450, lo que significa que hay una relación positiva moderada entre las dos variables.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral, Gestión en Salud, Gestión de Farmacia.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of workers in the Pharmacy Department of a hospital of the MINSA del Cercado de Lima 2021, which motivated a deepening of knowledge about the variable's administrative management and job satisfaction. The methodology has a quantitative, basic, correlational and transversal approach; The study population is made up of the staff of the Pharmacy Department, from which a sample of 64 workers was obtained from a probability sampling. The Technique for the compilation of information and formulation of results was carried out through the implementation of surveys; The instrument was the questionnaire made up of 14 questions for the administrative management variable and 18 for job satisfaction, distributed using a Likert scale, in which they are measured by dimensions.

It is concluded that administrative management is relational of a significant nature with the job satisfaction of the workers of the Hospital del Minsa in the Cercado de Lima, given that it is obtained as a correlation coefficient of Spearman's Rho 0.450, which denotes that there is a moderate positive relationship between the two variables.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, health management, pharmacy management

I. INTRODUCCIÓN

En el escenario internacional en los últimos tiempos se ha evidenciado dificultades en las gestiones administrativas públicas de nuevos retos y resolver los desafíos actuales suscitado por el covid19. Frente a esto, como España, Portugal, Italia y otros países, tomaron medidas para forjar entidades sólidas, amigables, flexibles, pero no fueron suficientes y enfatizan que los empleados componen el activo básico para lograr las metas y cambios necesarios y es idóneo aprovisionarlo con las habilidades, conocimientos, estructuras para que estén motivados y destacar (European commición,2014- 2020).

Asimismo, es importante conocer la satisfacción laboral con el fin de que los directivos de las identidades estatales puedan corregir situaciones complicadas y dárseles la importancia debida a sus colaboradores. Tal es el caso en el sector salud, que se ha venido olvidando que su principal aliado en la calidad es el trabajador de salud; su meta de lograr la satisfacción del paciente ha sido enérgica, pero con el colaborador, en su satisfacción y desarrollo no hay evidencias contundentes. Ruvalcaba et al. (2019), indica que la satisfacción, es una respuesta afectiva y emocional, esto es lograr placer de trabajar, y los motivos externos que también influyen en esa armonía entre el trabajador y su espacio laboral, la solidaridad del equipo de trabajo, la claridad de las metas, los triunfos laborales y el grado de participación.

En Latinoamérica y Caribe, también se evidencia una gestión administrativa inadecuada de los gobiernos, caracterizándose por unas instituciones con resultados negativos especialmente en salud, educación, economía, así como en el oficio y calidad de vida (CEPAL, 2019).La implementación de las reformas administrativas estatales como en México, Venezuela, Ecuador, Chile y otros no es contundente para responder a los retos específicos, con el fin de mejorar las gestiones y fortalecer los recursos humanos (América latina y el caribe,2020).

Igualmente, la problemática en el Perú es cuando se trabaja en gestión administrativa en salud encontrándose una seria de inconvenientes, debido a las políticas públicas

contándose con servicios de salud público y privados, como EsSalud, EPS, SIS y otros (Aguinaga,2020). Por su parte Solis et al. (2017), analizando a siete regiones del país sostiene que el agotamiento profesional asciende a 5.5%, con existencia de problemas emocionales y desarrollo personal; Campos et al. (2018), identificó que el 51% de las enfermeras en un instituto de salud, presenta insatisfacción laboral en reconocimiento y condiciones laborales. Finalmente, Rivera (2018), revela una serie de determinantes que afectan a la satisfacción laboral, todas las cuales alegan a la estructura, al sistema.

Esta realidad problemática también se evidencio un Hospital del Minsa del Cercado de Lima Metropolitana y todos sus departamentos funcionales entre ellos el área de farmacia; a pesar de que es un hospital de nivel tres de atención, se percibió situaciones difíciles de nuevos retos, de cambios en las políticas en gestión administrativa es posible elevar la satisfacción laboral.

Entonces, se planteó como problemática general de investigación ¿existe una relaciona entre gestión Administrativa con la satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021? En cuanto a los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021? ; ¿existe una relación entre la organización de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021?;¿Qué relación hay entre la dirección de gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021?

A partir de la justificación, este estudio es relevante para el bien de la salud en nuestro país, para poder certificar la excelencia de los servicios de salud que inician por tratar con calidad a los trabajadores, cualquiera será su puesto, porque se necesita cambiar las formas de cómo la gestión percibe y valora a sus trabajadores en toda la trazabilidad de la sanidad.

Desde la perspectiva social el Perú se encuentra con la necesidad de contar no solo con médicos, enfermeras, en este caso farmacéuticos, técnicos y auxiliares en

farmacia, muy bien formados y pagados, sino también que puedan contar con un espacio laboral digno, limpio, afectivo y sano.

Por otro lado, desde la teoría permitió conocer más sobre esta realidad interna de las instituciones de salud que pocas veces se expresa, y cuya información permitió servir como marco contextual y reflexivo que pueda ser adoptado por investigaciones venideras.

A nivel metodológico, la investigación busco lograr los objetivos propuestos, para lo cual se planteó un instrumento de medición (encuestas) a través de las cuales se midió su gestión administrativa en salud y su satisfacción laboral, desde un alcance relacional.

En relación con el principal Objetivo general de esta investigación quedó en determinar la relación, entre gestión administrativa y la satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021; además, los específicos objetivos fueron los siguientes: Estipular la relación entre la planificación de gestión adtva y satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021; identificar la relación entre la organización de gestión adtva y satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021 y finalmente, Determinar la relación entre dirección de gestión adtva y satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021

En relación con la hipótesis general se planteó lo siguiente: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021. En cuanto a las hipótesis específicas se planteó ;existe una relación, entre la planificación de gestión adtva y satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021; existe relación entre organización de gestión administrativa y satisfacción laboral en el área Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021 y existe una relación entre la dirección de gestión adtva y satisfacción laboral del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se enuncian antecedentes relacionados con las categorías gestión administrativas en entes de salud y su implicancia con su satisfacción laboral, investigaciones internacionales, nacionales y locales. El órgano encargado de proponer las políticas y competencias laborales en salud es el consejo nacional de salud [CNS], y su objetivo es prosperar el desempeño de los recursos humanos.

En nuestro país, Saavedra et al. (2020), para formalizar el artículo de investigación, así que dé objetivo se propuso identificar mejoras en gestiones de engagement y su impacto en las satisfacciones laborales del servidor. A partir de un enfoque cualitativo, descriptiva, de revisión sistemática de autores. Entre los hallazgos encontraron que el 30%, se afecta a su salud física y psicológica de los servidores. Se concluye que el engagement está aportando al desarrollo de la comodidad de los trabajadores.

Siguiendo en la realidad de nuestro país, Delgado y Saavedra (2020), para su investigación, se propuso el objetivo de caracterizar los aspectos de la satisfacción laboral en la gestión administrativa. Con un enfoque cualitativo, descriptivo, con revisión sistemática de bibliografía y de análisis de investigaciones indexadas vinculadas al tema. Entre los hallazgos, es que la satisfacción laboral está ligada con lo que el trabajador siente, construye ideas, respecto a su ambiente de trabajo. Sin duda, señalan estar insatisfechos por el tema del pago, espacios físicos y por un mal liderazgo.

Antes también, Maza (2018), incluyo en su objetivo establecer la dependencia de una gestión administrativa en trabajadores, a su vez su satisfacción laboral en Oficinas pública o estatal. Por un plan hipotético deductivamente, correlacional, con planteo no experimental. Entre las técnicas empleadas está la encuesta, validadas por un juicio de expertos. Entre los hallazgos: la gestión administrativamente está relacionada con la conformidad laboral de una forma positiva alta de $Rho = 0,953$.

Sumando otra investigación, Arrascue (2021), se propuso fijar lo relacionado a “destrezas gerenciales” y el “estado organizacional” del personal. Desde un estudio

correlacional, no experimental y cuantitativo, con encuesta. Hallando que el 55.8% las habilidades gerenciales eran adecuadas, las habilidades de motivación era regular con 58%. Concluyendo que las “habilidades gerenciales” y “clima organizacional” mantienen correspondencia continua y moderada [de $Rho = 0,424$].

Continuando, tenemos a Samame (2020), en su tesis, su intención fue comprobar si la gestión administrativa tiene dependencia con la especialidad laboral, apoyándose con las teorías de la administración de Taylor, Chiavenato y Fajol. El estudio fue no experimental básica, cuantitativa, por encuestas. Para comprobar sus hipótesis estableció el punto de correlación de sus variables. resulta que si hay una relación frágil entre sus variables.

Por su parte, Rios (2017), al investigar, su objetivo era precisar la coincidencia de sus variables de desempeño del profesional en salud con su satisfacción laboral, el estudio es cuantitativo – correlacional, descriptivo, por encuestas para extraer datos y analizarlos. Resultando que hay presencia de correlación verdadera de las variables de coeficiente $r = 0.637$ concluyendo; que el resultado ayuda a la Gestión administrativa en salud, generando políticas institucionales de cambios que satisfagan al usuario y al trabajador.

Después, encontramos el estudio de Romero (2020), se objetivó en, observar la repercusión de las gestiones en Ginecobstetricia y el efecto en su satisfacción laboral, con el fin de cambiar los procesos de gestión en el área. Empleado el método aplicativo, descriptiva, relacional. Alegando que hay una significancia elevada de sus variables con nivel significativo de $p = 0,006 < 0,01$; concluyendo que los trabajadores están regularmente satisfechos en un 90.9% y con la gestión de recursos humanos, satisfechos solo el 3.1%.

Igualmente, el estudio que hizo Heredia (2020), expuso de objetivo, comprobar la vincularidad de gestión administrativa y la otra variable de condiciones laborales de un hospital regional del norte del país, basado en los conceptos de varios autores, para describir y correlacionar el tema. Los datos lo obtuvieron de 120 trabajadores

encuestados del área. concluye que se observa una existencia relacional continua y alta de Gestión administrativa y condiciones en la labor, con valoración de 0.987.

A su vez, Atoche (2020), efectuó su investigación, fijándose objetivamente la correlación de gestión activa y su consiguiente variable que era satisfacción laboral de una instrucción cardiovascular. El estudio estuvo regulado por una perspectiva cuantitativa, no experimental, correlacionado de plan hipotético y deductivo, recogiendo la información a través de encuestas de 118 participantes. Hallando una correlación imponente de 0.814 y 0.778 de sus variables y una correlación considerable. Con un Rho de [Spearman] de 0.462 y significancia de $p < 0.000$.

Asimismo, Redondez (2020), a través de su investigación, como objetivo se propuso hallar su relación de las 2 variables, gestión de recursos humanos y la del compromiso laboral, realizando un estudio básico, cuantitativo, no experimental-relacional, con encuestas de 29 trabajadores para encontrar los datos y analizar. Por tanto, resultó; según los encuestados, era regular la gestión del personal con su responsabilidad laboral. Concluyendo se puede mejorar el compromiso laboral si se mejora la gestión de recursos humanos.

Respecto a investigaciones a nivel internacional tenemos a, Cherian et al. (2018), en su tema de tesis, que refiere al compromiso organizacional de las enfermeras del hospital en Dubai y poder ver su vínculo con la satisfacción de ellos a nivel laboral, se pusieron como objetivo evaluar los rasgos demográficos vinculados con responsabilidad organizacional y satisfacción en su labor. Adoptaron el método exploratorio, contando con 380 enfermeras encuestadas y sus variables demográficas, hallando; el 56.6 % de 0 a 5 años de servicio tienen baja satisfacción laboral. Concluyen que hay vínculo de satisfacción laboral extrínseca con el compromiso organizativo.

Otra investigación anterior efectuada en un hospital de España por, Vicario (2017), se trazó como su objetivo, analizar los grados de Gestión y aumento de satisfacción laboral, Su método de estudio fue exploratorio, descriptivo con revisión bibliográfica e hizo un estudio cuantitativo entre las enfermeras asistenciales y gestores. Como

resultado hallo que el enfermero gestor debido a la carga laboral administrativa no le permite realizar trabajos asistenciales, creándose conflictos internos. Concluyendo, que es una necesidad la formación en temas de gestión.

Por su parte en España, Zambrano (2018), en su tesis, su objetivo primordial fue diseñar una Proyecto de Gestión de farmacia del Hospital de Ecuador de tercer nivel. Su técnica de estudio fue descriptiva, analizando los marcos legales y la estructura funcional de farmacia, proponiendo cambios en la gestión jefatural. Llega a la conclusión; si el presupuesto es completo para los insumos y recursos humanos se llega cumplir en un 100% de sus actividades y el entrenamiento del personal debe ser continuo.

Entre tanto, el mexicano Pedraza (2018), para el artículo que publicaría en ese año, se propuso como objetivo analizar el enlace de sus variables, que era el clima del organismo y a su vez la satisfacción de sus labores, desde la visión de empleados en servicio de salud. Estudio con un enfoque explicativo, no experimental, cuantitativo de correlación, su muestra de 133 personas encuestadas. Hallando; 8 factores que refieren al clima de la organización, además se obtuvo un valor de 0.70. En conclusión, indica; la presencia relacionada de clima y satisfacción de significancia a fin de cambiar la administración del personal.

En Cambio, en Noruega Mikkelsen y Olsen (2019), investigaron proponiéndose, el de examinar si los cambios de artificios del liderazgo en los hospitales contribuyen en la satisfacción y desempeño laboral. Este estudio de tipo trasversal, realizando encuesta a cuatro hospitales públicos. De los resultados; el liderazgo induce indirecta y/o directamente en el desempeño o satisfacción laboral. Concluyendo que la relación es más sólida con el patrón orgánico del liderazgo de cambio dentro del trabajo.

Posteriormente en Colombia, Brito et al.(2020), abordaron una investigación del Clima organizacional de una empresa y su efecto influyente en Desempeño del personal, con el propósito de identificar las variables y hallar su relación. Mediante el método descriptivo correlacional por encuesta de 90 participantes recopilaron la información. Concluyeron que el clima organizacional es adecuado cuando existe una integración

de liderazgo, control, seguimiento, los cuales influye en su desempeño y los objetivos de la institución.

A su vez, en Chile realizó su Investigación Valdebenito (2020), su objetivo es valorar los estilos de gestión de personas, el cual estén relacionado a las actitudes laborales. Su estudio fue de tipo cuantitativo de encuestas. El resultado especifica que la labor en equipo, instrucción, información, sostienen la identificación con el servicio debido a su satisfacción, por ende, su permanencia en la institución. Concluyendo, que las maestrías de gestión favorecen las conductas laborales de los jefes de área.

Además, en Venezuela Vizcaya et al. (2017) realizan su investigación en entidades de salud, Su objetivo era reconocer los fundamentos teóricos de la comunicación dialógica, como extensión e instrumento para alcanzar la efectividad del planeamiento organizativo del establecimiento de salud. Hallando, que la motivación y el liderazgo respecto a las disposiciones, se afecta si el aviso, no es asertivo internamente. concluyeron que la comunicación fija la eficacia de la gestión, igualmente Cada institución del rubro salud tiene sus propias características y problemáticas.

Por su parte en Ecuador, Paliz et al. (2019), efectuaron su investigación con el objetivo fue analizar los factores en administración a su incidencia en satisfacción laboral. La sistemática abordada fue "cuantitativo, descriptivo". Contando con una muestra de 115 participantes asistenciales y administrativo encuestados. En esto hallaron, que en planeación el 48. 1% no reciben información adecuada de las tareas a cumplir y en control 50.03% perciben desistimiento de metas, ni realizan acciones correctivas, en satisfacción laboral; el 65.3% se sienten descontentos al asignárseles sus quehaceres. Deduciendo que la planificación, control, organización, dirección incide en el nivel de insatisfacción laboral.

Precisamente, Córdoba (2020), hizo su investigación en Argentina, se trazó como objetivo, explicar la analogía de sus 2 variables de su clima organizacional de una maternidad pública y su satisfacción laboral, a partir de la visión del personal de UCIN. Su plan para arribar el estudio; fue descriptivo, exploratorio con formato de entrevista. Resultando; la preexistencia de desmotivación por falta de valoración de su labor;

escasa solución ante conflictos por falla comunicativa; la directriz a la innovación e instrucción son insuficientes. Al final concluye que los entrevistados están insatisfechos laboralmente.

Se entiende por **gestión administrativa**, en un contexto hospitalario o de salud (Martínez, et al., 2014), es aquella que tiene bajo su mando el uso efectivo de sus recursos generales o totales de la empresa. En la realidad de la salud los problemas son tan complejos que precisan de una adaptación importante de todos los principios y valores de la administración, con el fin de lograr apoyo a la salud de muchos, pero a la vez una rentabilidad que permita subsistir a las organizaciones sanitarias.

También, para Arambarri (2018), en la mayoría de los casos la problemática ocurre, cuando se hace el proceso de asignación de recursos, debido a la complejidad de las patologías y la forma como se optan los tratamientos, que repercute en su costo. Por lo que son trascendentales los recursos en salud ya que las decisiones tomadas son más estratégicos cuando se basan en datos y casos puntuales.

Desde la perspectiva de Según González et al. (2020), una gestión administrativa [en salud] compromete a los ejecutivos, supervisando las operaciones organizacionales, garantizan la utilización de los recursos correctamente y la información real de los movimientos. Es decir, es la parte operativa de la administración de empresas, en la que destacan muchas funciones pero que es gerenciado por un personal líder.

Además de eso, Mendoza (2017), indica que hay características vinculadas, desde su perspectiva, el hecho de que la gestión administrativa esté focalizada en las tareas no pierde de vista lo estratégico, lo holístico que diferencia hoy de una buena gestión de otra que es precaria. Entonces se define gestión administrativa a aquel conjunto de acciones de carácter sistémico, que guía procesos sobre las planificaciones, en las organizaciones, direcciones y por ende los controles de una organización, a partir de criterios y valores ligadas a la sociedad y a la ejecución del trabajo para el logro de los objetivos.

Estas dimensiones son cuatro, partiendo porque concentran la mayor dinámica de las organizaciones requieren de muchos esfuerzos que hagan que estas dimensiones en suma logren el objetivo. Y según su función la Planificación, entendida como es el primer proceso de la gestión administrativa en la cual se constituyen los objetivos y las metas a lograr, así como las estrategias y acciones. Para lograr esta presentación, se diagnostica, se revisa el entorno, se identifican los riesgos, que vayan a afectar al normal desarrollo del trabajo (Chiavenato,2001, p.145).

En este segundo proceso, la Organización se notifica en relación con qué recursos cuenta para poder lograr el objetivo, también tiene a su cargo la distribución de la mano de obra o el trabajo entre las personas que han sido contratadas. Para esta parte es necesario que se tengan distribuidas las tareas, se vele por un espacio de trabajo y de herramientas adecuadas, el tercer proceso es la dirección, se orienta a ser líder y al trabajo en grupo en la cual se pone a prueba el diseño de las tareas y de las metas con las cuales la organización se evaluará. Donde se destaca la supervisión, la comunicación constante (Chiavenato, 2014, pp.148-149).

Y por último el control, está vinculado con el conocimiento del desempeño del grupo de trabajo, a través de la evidencia. Cada plan, cada meta es evaluada de acuerdo con su efectividad. Luego de evidenciar la realidad, se precisa de generar recomendaciones u oportunidades de mejora que reorienten el camino de la organización hacia sus objetivos (Chiavenato,2014, p.150).

Entre los principales conceptos que rigen cada proceso, Chiavenato(2014)), están la Planificación Estratégica, se trata de una forma de planificación relacionada con la lectura de los entornos internos y externos y de la competitividad del sector o mercado en la que participa la empresa; la siguiente es Planificación Funcional, se trata de un tipo de planificación relacionada con el funcionamiento de las gerencias ligadas al desempeño organizacional; otro es Planificación Operativa, está vinculado al plan de trabajo de cada área o trabajador en su cotidianeidad; el Trabajo en equipo, es un eje organizacional a través del cual se genera la sinergia para poder unir esfuerzos por un objetivo común; y la Cultura Organizacional son el conjunto de costumbres, creencias,

tradiciones, ritos y personajes importantes que dan significatividad a la vida en la organización (pp.146,319).

A su vez para, Marin y Placencia (2017), la significancia de Estructura, se trata de la jerarquía y del diseño organizacional, además del diseño de puestos y de cada función que cumplen los trabajadores, también; la Administración de recursos humanos, es la orientación del recurso humano, objetivamente con sus políticas de la empresa en su actuar interno y externo; donde el Liderazgo, es un eje de dirección que se basa en el manejo de grupo, o de personas hacia un objetivo común, y la Comunicación, es un proceso de interacción y de intercambio de información y se dan a través de diferentes flujos en la organización.

El interés por el estudio de la **satisfacción laboral**, nace con el deseo de organizar y regular las interacciones sociales y personales de los trabajadores que se propusieron de las corrientes de pensamiento clásicas a inicios del Siglo XXI. En el caso de Fayol, era necesario conocer que con estímulos al trabajo se podía lograr un mayor compromiso y mayor capacidad de respuesta. No obstante, con la Escuela de Hawthorne, nace una nueva visión del tema centrado en el desempeño personal, típico de la teoría científica de la administración, se traslada hacia el conocimiento de las actitudes y los sentimientos personales de los trabajadores hacia su lugar de trabajo (Ruvalcaba, et al., 2014).

Este cambio de enfoque hoy permite conocer esos aspectos que son cercanos al trabajador, desde el punto de vista y la valoración de él y con el objetivo de atender cada necesidad para mejorar el espacio donde cada colaborador pasa mucho tiempo de su vida, como es la satisfacción laboral.

Lamentablemente, no todas las empresas responden a esta realidad como señala Vargas et al. (2018), la mayoría de las instituciones no invierten ni le dan oportunidades a su personal, en mejora de sus habilidades y crecimiento laboral. Regresando al tema de la satisfacción, ésta se entiende en primera instancia como un activo dentro del campo de los recursos humanos de una organización que debe ser gestionado según las metas y objetividad del organismo.

Así mismo según, Olivares et al. (2012), indica que satisfacción laboral es transcendental que no exista conflictos de intereses que estén relacionados con los gestores y del personal a su cargo, dirigiendo con certeza y capacidad asertiva hacia el logro de sus metas.

Desde una perspectiva más amplia, Sánchez y García (2017), la satisfacción se entiende como un fenómeno que nace en la experiencia del trabajador con su centro laboral, en la que involucra sus creencias, sus emociones, sus conocimientos, sus valoraciones, por lo que hay interés en estudiarlo siempre, para reparar sus múltiples elementos que intervienen en su trabajo y la organización.

Así es que, según Vargas, et al.(2018), la satisfacción laboral está relacionado como un componente de mediación entre el trabajador y la organización; tal como pensaba la escuela humanista de la administración, el factor humano está orientado a reconocer su capacidad su respuesta mas no su integralidad, sus necesidades, sus motivaciones, hecho que son ahora evidencia para la toma de disposiciones de las entidades , que buscan tener un personal alineado hacia la competitividad y con gran sentido de pertenencia en la empresa.

Entre las teorías de los formatos de satisfacción laboral se toma la medición de Herzberg, en la cual se destaca: los factores extrínsecos o higiénicos, según Herzberg estos también eran llamados factores de insatisfacción, lo que se entiende a las condiciones salariales, estatus, libertad y seguridad con el lugar del trabajo, de acuerdo con la situación laboral de cada empresa. En cambio, los componentes intrínsecos o motivacionales están bajo el control del trabajador y está relacionado con la satisfacción con su plaza y sus ocupaciones, en la que el trabajador proyecta su desarrollo personal (Avia y Soel, 2021).

Entre los conceptos ligados se encuentra, Marin y Placencia (2017), en lo higiénico está vinculado las circunstancias al ejecutar su trabajo; variable administrada por la entidad, tales situaciones de trabajo y calidad laboral bienestar, políticas administrativas, roces con el superior y compañeros, y remuneraciones, seguridad en el cargo, beneficios y servicios sociales).A su vez Marin y Placencia (2017), lo define

a las Condiciones de trabajo, están relacionadas al espacio de trabajo y a las políticas en la que el trabajo se somete a cumplirlas; en Calidad laboral, es la expectativa de un puesto laboral o un crecimiento profesional dentro de una empresa; sobre la Comodidad, es el confort relacionado con el desempeño de un trabajador; de Políticas del Ente y por ende su administración.

Según, Masa (2018), que define que las Relaciones con el superior, son todas las interacciones que se realizan a través de flujos de comunicación ascendente y descendente como parte de una jerarquía; en Salarios y remuneraciones, son la forma de reconocimiento objetivo o cuantitativo al trabajador por un tiempo determinado de trabajo y según la ley. Donde la Estabilidad en el cargo, es la seguridad de poder contar y permanecer en el trabajo, y a su vez las Relaciones con los compañeros de trabajo, son las interacciones dentro de un lugar de trabajo como parte del clima organizacional; por ende, Beneficios y servicios sociales, son aquellas compensaciones que acompañan al esfuerzo del trabajador por la empresa.

En cambio, en los componentes motivacionales están conexos directamente a la satisfacción del individuo como el trabajo en sí mismo. También define, Arrascue (2020), a La Responsabilidad en el puesto de trabajo, relacionado con la ética profesional y el respeto a la normativas y políticas de la empresa; el Desafío personal, aquellas pretensiones ligadas a lo personal y profesional que influyen en su preceder.

A vez refiere, Atoche (2020), que la Formulación de objetivos, tiene relación con la enunciación del plan de crecimiento profesional ; aquellos retos que se verán plasmados dentro de la empresa; Indica Evaluar, es el desarrollo constante que se aplica en la cultura organizacional con miras a la mejora continua; a su vez el Reconocimiento del cargo, es el mérito al desempeño que plasma en un cargo, al Progreso profesional, es la línea de carrera, que está basado en sus valores y principios; y el Nivel de trabajo, relacionada ante los retos y con la capacidad de respuesta del trabajador. Estos factores hacen complejo el entendimiento de la satisfacción laboral, que también desafía a las gestiones a saber configurar la realidad con el motivo de mejorar la objetividad de la organización.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación, fue de tipo descriptivo y correlacional: Descriptivo ya que se identificó la realidad situacional, actitudes y características importantes del tema de investigación que es gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de farmacia de un hospital del Minsa en el cercado de Lima. Los estudios descriptivos como señaló Villavicencio (2016), es la aproximación formal primera hacia la sociedad y sus hechos con el objetivo de caracterizarlo (p. 6)

Ñaupas et al. (2018), indican que “con el fin de que la descripción sea exacta, objetiva el científico utiliza un lenguaje científico formalizado, que supera las deficiencias del lenguaje natural” (p. 112). En la investigación fue necesario caracterizar a los trabajadores del Departamento de Farmacia con el fin de que el análisis correlacional tuviera más profundidad en relación con el tipo de relación de sus dos variables de investigación.

Asimismo, es una investigación de tipo correlacional y no experimental ya que se describió el grado relacional entre sus dos variables sin manipularlo, mediante las pruebas estadísticas se estimó la correlación (Mousalli, 2015, p. 23). Es precisamente la intensidad de la asociación la que se analizó de su variable gestión administrativa en un área hospitalaria y la satisfacción laboral, que desde ya contenía elementos que la hicieron interesante de estudiar, porque ambas variables en la realidad se juntan dentro del trabajo diario.

Por otro lado, como indica Sarduy (2007), esta línea de investigaciones intenta estipular esa potencia de asociación entre sus variables, que a través de la muestra se llegue a objetivizar y generalizar el resultado, además de explicar los sucesos.

En el caso del tipo correlacional Hernández-R. et al. (2014), plantean que: estas investigaciones tienen el fin de percatarse la asociación relacional, el grado existente de vinculantes entre 2 o más variables de la muestra y su situación (p. 93).

En el contexto de la investigación fue de interés identificar el valor de relación entre sus variables respectivamente del tema estudiado, se componieron dentro de sí conceptos que se influyeron.

En cuanto al diseño de investigación fue cuantitativo porque mediante valores numéricos se recolecto datos y se realizó la medición, con la ayuda de la estadística para analizar, describir y explicar los resultados, en el fin de resolver las preguntas de indagación y contrastar la hipótesis que se formularon (Ñaupas et al., 2018, p. 140). La investigación cuantitativa partió en este caso por sus hipótesis y la relación de sus variables llegando a los objetivos ya reveladora entre la gestión administrativa del Departamento de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima y su nivel satisfacción laboral de su personal del área.

Este tipo de investigación no cedió a supuestos o inferencias si es que no existe de por medio una base estadística (Hernández, Fernández y Bautista, 2014), por esa razón se midió haciendo uso de instrumentos y variables del tema de indagación, asegurando así su prueba de hipótesis, su método estadístico, su muestreo y otros con la utilización de la estadística inferencial y descriptiva (Ñaupas et al. 2018, p. 140).

Es una investigación transversal, ya que se hizo la investigación de evidencias o sucesos en una sola vez, en un solo tiempo a los participantes (2021) se analizo los datos recopilados de la v1 y v2 de la misma población muestra (Alan y Cortez , 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Es la fase de la investigación donde se esclareció las variables y se definió a nivel teórico y a nivel operacional las variables elegidas y poder medirlas mediante procesos que permitió tener una visión clara de lo que se desea investigar y cómo hacerlo (Quintana,2020).

Variable 1: Gestión administrativa

Según Mendoza (2017), revela que “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso

administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 952). El autor expone que la gestión debe ser sistémica, es decir abierta al cambio, al intercambio, a la innovación, a ser empático con el entorno interno y externo de la organización, solo así podrá ser una organización que crece; pero además se habla de procesos; lo que lleva a pensar que la administración establece los principios y las bases de la gestión, y ésta hace dinámica y abierta al entorno sobre las bases de la administración.

De tal manera, la definición operacional es que la gestión administrativa está fundamentada en la planificación desde donde se trabaja de manera estratégica, funcional y operativa; además existe una organización, a través del cual se fomenta el trabajo en equipo, la cultura organizacional, una estructura y administración de recursos humanos; así como contiene el proceso, desde donde se trabaja el liderazgo en una gestión y la efectividad de la comunicación.

Variable 2: Satisfacción laboral

Es la actitud positiva o negativa que tiene el trabajador frente a ciertos factores referente a su trabajo. Según Vargas et al. (2018):

La satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas (p. 131)

La satisfacción laboral tiene dos ámbitos uno ligado a la organización y lo que desea comunicar hacia los trabajadores y sus necesidades que buscan ser escuchados dentro de la organización. Ambos establecen interacciones, transacciones, en la que se buscan acuerdos.

Desde esta perspectiva, la definición operacional está la satisfacción laboral está constituido por componentes higiénicos y motivacionales; en cuanto a los higiénicos, se trabaja desde las realidades de trabajo y calidad laboral, su comodidades, políticas del organismo y su administración, de las relaciones con el superior y compañeros, remuneraciones, su estabilidad en su cargo ocupacional, beneficios y servicios

sociales; y desde los motivacionales, se busca que se garantice sus responsabilidades, desafíos y progreso profesional.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estaba constituida por el total de 76 trabajadores del Departamento de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima Hospital de tercer nivel, de los cuales el 5 % estuvo bajo Contrato administrativo por prestación de servicio (CAS REGULAR), EL 38% es (CAS COVID), y el 67% son nombrados, que cumplieron con los juicios predeterminados de elegibilidad (Arias et al.,2016).

La muestra es la parte que intervino en la investigación, es decir el subconjunto de la población total. Se uso la fórmula para poblaciones finitas para estimar la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población de estudio

Z = Viene a ser la desviación del valor medio (nivel de confianza).
(95%)

e = El máximo error muestral (5%)

p = Es la proporción que se encontró o probabilidad a favor.

Se estandarizo las proporciones. es $p = 0.5$ y $(1 - p) = 0.5$ para ambos casos.

El muestreo fue la parte que determino la población de estudio, es decir la muestra representativa y de interés. Se halló una muestra de 64 trabajadores Aplicando la fórmula de muestreo probabilístico (Llera, Martinengo y Galotti, 2017), Entre los criterios de inclusión son aquellos trabajadores que aceptaron a participar en la investigación y los de excepción fueron los de licencia por comorbilidad, decretado por el estado debido al covid-19.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, la cual fue construida para cada una de las variables: Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de farmacia hospitalaria, con el que se halló la información requerida desde la perspectiva de los trabajadores, se recolecto de forma virtual de cada uno de los participantes. La encuesta es una variedad de preguntas, con el fin de recabar información pertinente de las personas, y así observar, y aislar los problemas relevantes de nuestro estudio que es importantes a nivel sociológico (Montes, 2000, p. 25).

El instrumento fue el cuestionario con preguntas estructuradas (32 ítems) a partir del cual: 1) se comprobó la *fiabilidad del cuestionario*; 2) se evidencio el entendimiento de los ítems el cuestionario; 3) que el cuestionario se resolviera de forma rápida; 4) explico que es un cuestionario interesante para el trabajador; 6) considero si los ítems estipulados expresan los objetivos del estudio (Escofet et al., 2016, p. 939).

3.4.1 Validez y confiabilidad

Se siguió con el proceso de validez del cuestionario de la encuesta por tres expertos de estudios de maestría, desde las que se adaptaron para este estudio, además de asignarle la escala de Likert (Estévez y Gavilán, 2006), y la confiabilidad relacionada con el instrumento y que tenga significancia adecuada los resultados. La confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios), se llevó a cabo con la prueba estadística de alfa de Cronbach, prueba piloto aplicado a 12 personas que laboran en el área de farmacia de un hospital del Minsa, gracias a lo cual, se obtuvo los siguientes valores:

Tabla 1

Confiabilidad del Cuestionario de v1: Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,933	14

Nota. Procesamiento de datos en SPSS-V25

Interpretación. El instrumento resultó ser **de muy alta confiabilidad** debido a que el valor del Alfa de Cronbach es **0,933**, motivo por el cual, se procedió con la aplicación del instrumento a la muestra establecida.

Tabla 2

Confiabilidad del Cuestionario de v2: Satisfacción Laboral.

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,807	18

Nota. Procesamiento de datos en SPSS-V25

Interpretación. El instrumento resultó ser **de muy alta confiabilidad** debido a que el valor del Alfa de Cronbach es **0,807**, motivo por el cual, se procedió con la aplicación del instrumento a la muestra establecida.

Tabla 3

Magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrumento.

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Ruiz Bolívar (2002).

3.5 Procedimiento

Se empezó a realizar la encuesta a través del formulario de Google enviando el link a cada participante por wasaps. De los datos obtenidos de la encuesta se hizo la tabulación de las respuestas en el programa Excel y luego se realizó el vaciado al programa estadístico SPSS versión 25 el cual nos mostró frecuencias, promedios, niveles, diagramas de dispersión, tablas y figuras para poder analizar con los elementos de la estadística descriptiva y la inferencial con el cual se probó la contrastación de las hipótesis y el nivel de correlación de sus variables de investigación.

Se inició con el ingresado de los datos al sistema SPSS, el cual arrojó datos estadísticos importantes los cuales determino que se use estadístico no paramétrico de Rho de Spearson para el cual se hizo la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov debido a que su base de datos era mayor a 50.y así poder contratar la hipótesis según la diferencia observada.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el tratamiento de la información con el método de análisis estadístico spss v25, con el fin de alcanzar su credibilidad de sus variables, su asociación en cuanto a sus dimensiones y frecuencia de gestión administrativa y satisfacción laboral presentándolo en tablas y figuras, realizando su interpretación, el procedimiento para su análisis según Hernández et al. (2014), fue la siguiente:

- Se seleccionó el SPSS. V.- 25 como el sistema de análisis de datos.
- Luego se exploró los datos analizados de acuerdo con cada variable del estudio.
- Previamente, se evaluó la confiabilidad y validez de las herramientas.
- Se procedió a trabajar con la estadística descriptiva por sus variables.
- De esta forma, se estableció la estadística-inferencial por cada hipótesis establecido.
- Se realizaron análisis adicionales de correlación entre las dos variables.

- Se organizan los resultados para presentarlos en el informe y generar la discusión.

3.7. Aspectos Éticos

Desde las distinciones conductuales o éticas, esta investigación cumplió con, respeto al personal que colaboro con la encuesta, confidencialidad de su opinión y discreción de identidad de cada uno de los participantes que laboran en farmacia de un Hospital del Minsa ubicado en Cercado de Lima, consentimiento informado (Delgado, 2002), los permisos y el derecho a la pertenencia intelectual de los autores de todo lo escrito y citado en este documento en la cual se tuvo en consideración lo que se señala en APA.

A nivel cognitivo, este estudio busco aportar al conocimiento acerca de las gestiones a nivel administrativo de entidades públicas en el país y la satisfacción laboral, dos categorías de vital importancia para modernizar la competencia en el trabajo. En lo procedimental, el trabajo cumplió con lo dispuesto por la Universidad, para los proyectos de grado de la Maestría en Gestión pública.

A nivel metodológico, este estudio desarrolló un proceso investigativo desde un enfoque cuantitativo con el fin de aportar a la institución resultados, si realmente la gestión administrativa está afectando a la satisfacción laboral, a fin de tomar medidas correctivas si en caso se necesite.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1 Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 4

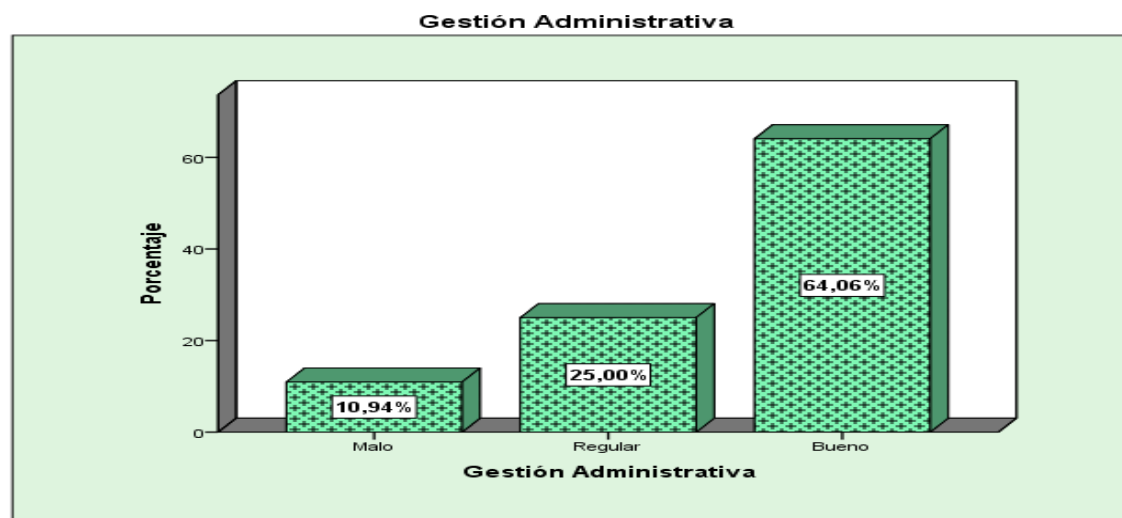
Tablas de la Frecuencia según Gestión Administrativa

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentaje válidos	Porcentaje acumulados
Malo	7	10,9	10,9	10,9
Regular	16	25,0	25,0	35,9
Bueno	41	64,1	64,1	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos derivados de la encuesta (2021).

Figura 1

Gráfica en Barras de v1. Gestión Administrativa



Nota. La fig. Muestra el % del nivel de gestión adtv. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta destinada al personal de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, Tab.4 y Fig.1, se tienen que el 64.06% consideran que la gestión administrativa esta buena, del 25% piensan sobre la gestión administrativa, esta regular y del 10.94% consideran que, su gestión administrativa esta malo.

Tabla 5

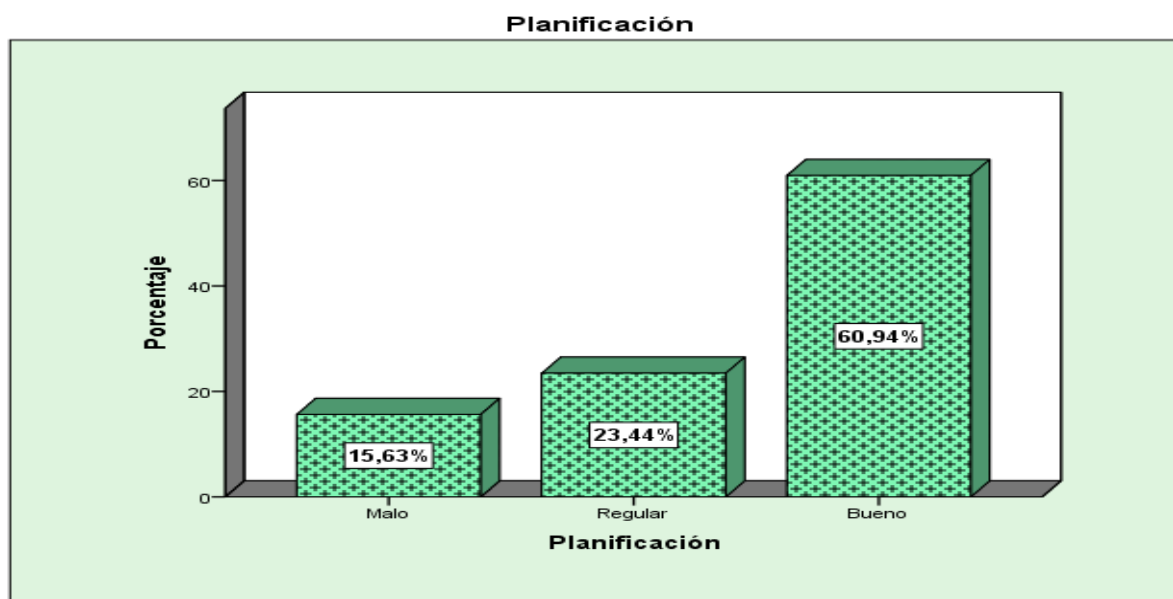
Tablas de Frecuencia en Dimensión Planificación

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Malo	10	15,6	15,6	15,6
Regular	15	23,4	23,4	39,1
Bueno	39	60,9	60,9	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos alcanzados de la encuesta (2021).

Figura 2

Gráfica de Barras en Planificación



Nota. La fig. muestra el % del nivel en planificación. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta realizada al personal en la Farmacia de un hospital del Minsa del Cercado de Lima, Tab.5 y Fig.2, se tienen que el 64.94% consideran que la Dimensión planificación es buena, el 23.44% consideran de su planificación, esta regular y del 15.63% consideran que su planificación esta malo.

Tabla 6

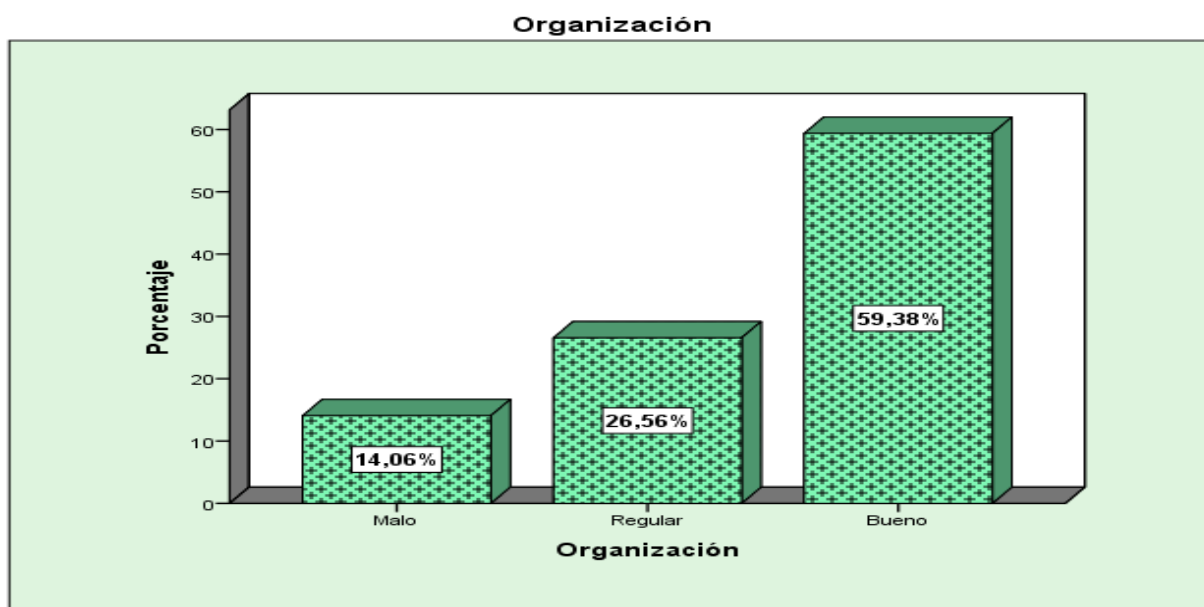
Tablas de la Frecuencia en Dimensión Organización

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Malo	9	14,1	14,1	14,1
Regular	17	26,6	26,6	40,6
Bueno	38	59,4	59,4	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos derivados de la encuesta (2021).

Figura 3

Gráfica en Barras de Organización



Nota. La fig. Muestra el nivel de % respecto a organización. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta empleada al personal en Farmacia a un hospital del Minsa de Cercado de Lima, Tab.6 y Fig.3 se tienen que el 59.38% discurren que la Dimensión organización esta buena, el 26.56% consideran a su organización, está regular y del 14.06% consideran que su organización esta malo.

Tabla 7

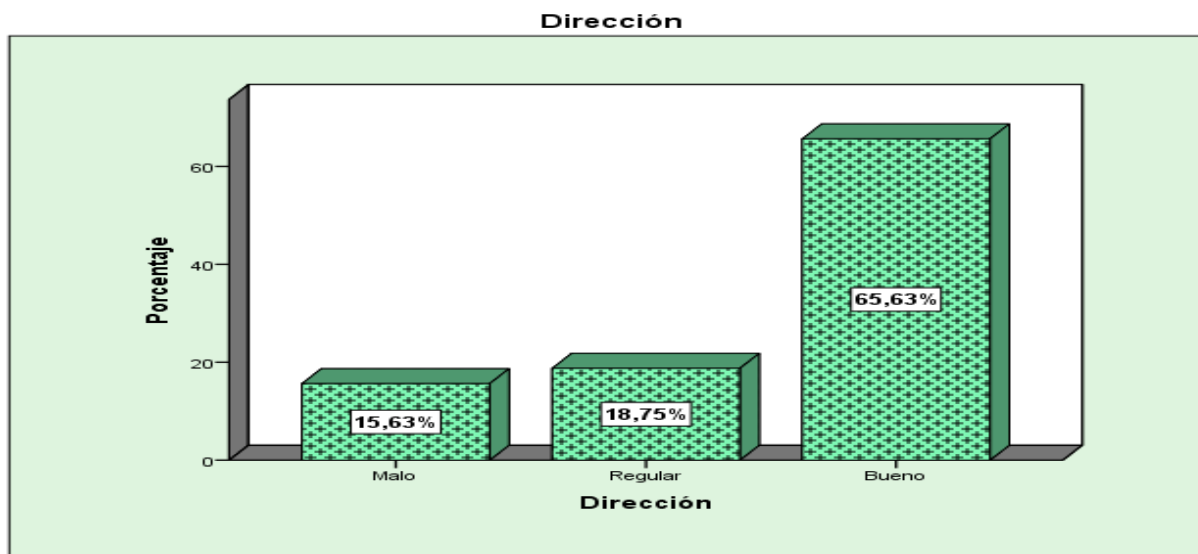
Tablas de Frecuencia según Dimensión Dirección

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Malo	10	15,6	15,6	15,6
Regular	12	18,8	18,8	34,4
Bueno	42	65,6	65,6	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos conseguidos de la encuesta (2021).

Figura 4

Gráfica en Barras de Dirección



Nota. La fig. muestra el nivel % en dirección. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta atribuida al personal en la Farmacia de un hospital del Minsa del Cercado de Lima, Tab.7 y Fig.4, se tienen que el 65.63% consideran que la Dimensión dirección esta buena, del 18.75% valoran que la dirección esta regular y del 15.63% valoran que la dirección esta malo.

4.1.2 De Variable N° 2. Satisfacción Laboral

Tabla 8

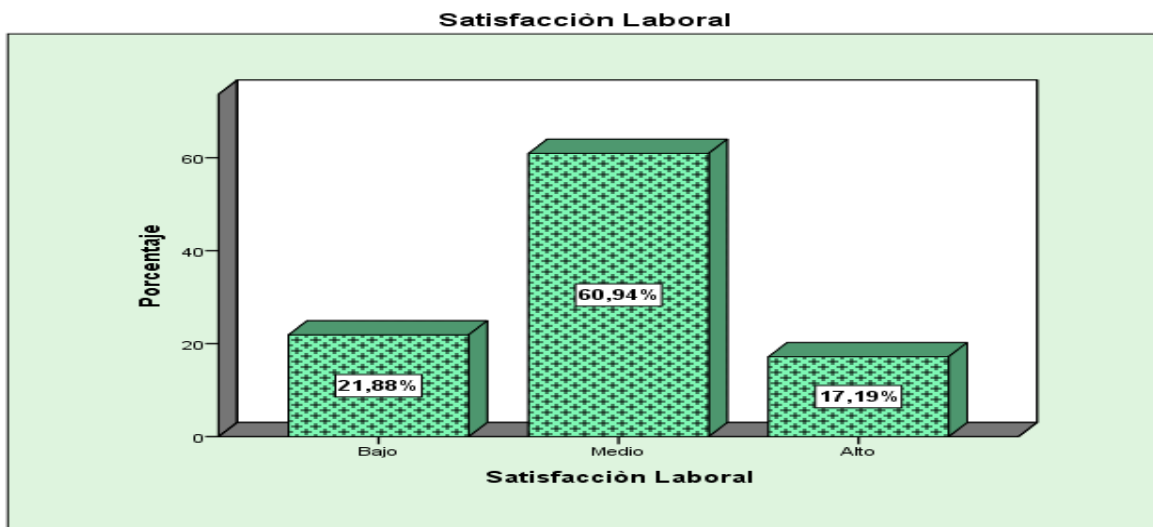
Tablas de Frecuencia según Satisfacción Laboral

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	14	21,9	21,9	21,9
Medio	39	60,9	60,9	82,8
Alto	11	17,2	17,2	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes de la encuesta ,2021.

Figura 5

Gráfica en Barras de Satisfacción Laboral



Nota. La fig. Evidencia los niveles de% en satisfacción laboral. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta asignada al personal que labora en una Farmacia en un hospital del Minsa del Cercado de Lima, Tab.8 y Fig.5, teniéndose que del 60.94% discurren que es medio su nivel de satisfacción laboral, del 21.88% reparan que su, niveles de satisfacción laboral está bajo y del 17.19% reconocen que, su nivel de satisfacción laboral esta alto.

Tabla 9

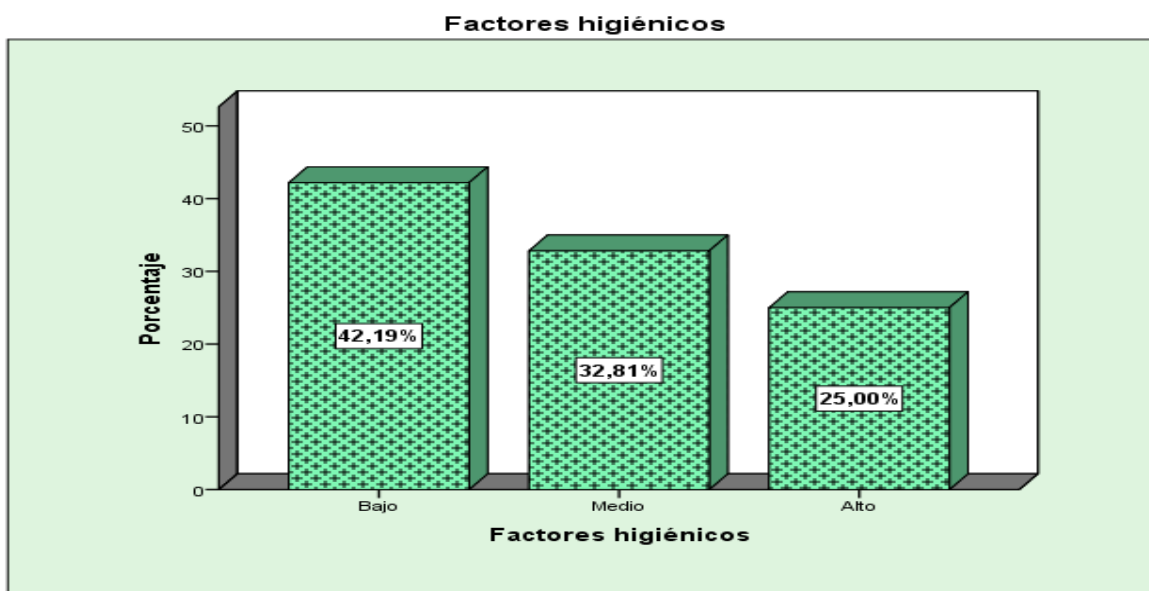
Tablas de Frecuencia en Factores Higiénicos

	La Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	27	42,2	42,2	42,2
Medio	21	32,8	32,8	75,0
Alto	16	25,0	25,0	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos logrados en encuesta (2021).

Figura 6

Gráfica de Barras de Factores Higiénicos



Nota. La fig. muestra el nivel % en factores higiénicos. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta designada al personal en Farmacia de un Hospital del Minsa del cerdado de Lima, Tab.9 y Fig.6, teniéndose que el 42.19% estiman sobre sus niveles de factores higiénicos, está bajo, del 32.81% conciben de sus niveles de factores higiénicos está medio y del 25.0% califican sobre su nivel de factores higiénicos está alto.

Tabla 10

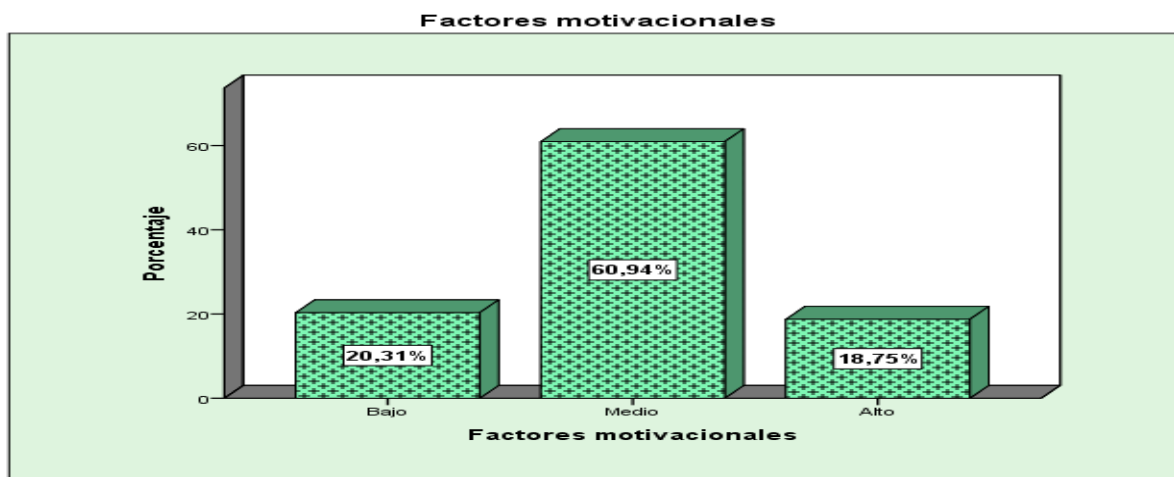
Tablas de Frecuencia según Factores Motivacionales

	la Frecuencia	El Porcentaje	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	13	20,3	20,3	20,3
Medio	39	60,9	60,9	81,3
Alto	12	18,8	18,8	100,0
Total	64	100,0	100,0	

Nota. Datos extraídos de (encuesta 2021).

Figura 7

Gráficas en Barras de Factores Motivacionales



Nota. La fig. muestra el nivel de % en factores motivacionales. Elaboración propia.

Interpretación:

De la encuesta administrada al personal en Farmacia de un Hospital del Minsa del cerdado de Lima, Tab.10 y Fig.7, teniéndose al 60.94% reconocen que del nivel en factores motivacionales es medio, del 20.31% califican su nivel está bajo y el 18.75% reconocen como alto el nivel de factores motivacionales.

4.2. Prueba de Normalidad

De las tablas 11 y 12 se exponen esos alcances con su verificación de precisión (prueba de normalidad) por lo que se aplicó Kolmogorov Smirnov, ya que su base de

datos es mayor a 50 datos. Hallando un valor (sigma) menos de 0.05; sobre el particular al indicar que dichos datos no prosiguen su distribución normalmente, para contrarrestar sus hipótesis, se estipulo valerse de la estadística (no paramétricas) el Rho de Spearman.

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Gestión Administrativa

		Gestión Administrativa	Planificación	Organización	Dirección
N		64	64	64	64
Parámetros normales ^{a, b}	Media	2,53	2,45	2,45	2,50
	Desv. Desviación	,689	,754	,733	,756
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,392	,375	,366	,402
	Positivo	,248	,234	,228	,254
	Negativo	-,392	-,375	-,366	-,402
Estadístico de prueba		,392	,375	,366	,402
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota. a. es la disposición de prueba(normal), b. calculo tomado de datos y c. es la Enmienda de (significación) de Lilliefors.

Tabla 12

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la Satisfacción Laboral

		Satisfacción Laboral	Factores higiénicos	Factores motivacionales
N		64	64	64
Parámetros normales ^{a, b}	Media	1,95	1,83	1,98
	Desv. Desviación	,628	,808	,630
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,311	,269	,307
	Positivo	,298	,269	,303
	Negativo	-,311	-,177	-,307
Estadístico de prueba		,311	,269	,307
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Nota. a. colocación de prueba es (normal). b. calculo tomado de datos. c.

4.3. Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Ho: No hay existencia que relacione significativamente a gestión administrativa con su satisfacción laboral de los trabajadores en Farmacia de un hospital del Minsa del Cercado de Lima, en el 2021.

Ha: Si se relaciona significativamente la gestión administrativa con su dimensión satisfacción laboral en los trabajadores en Farmacia de un Hospital del Minsa en cercado de Lima, en el 2021.

I. Establecer el nivel de confianza:

Sobre su confiabilidad al 95%, se reconoce un nivel de 0.05 de significancia.

II. Elección de prueba estadística:

Se designó la estadística no paramétrica de Rho Spearman en su validación de hipótesis.

III. Resultado Estadístico:

Tabla 13

Correlación entre la Satisfacción Laboral y Gestión Administrativa

			Satisfacción Laboral	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,450**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	64	64
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	0,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	64	64

Nota. **. correlación significativa en 0,01 de nivel (sig. bilateral).

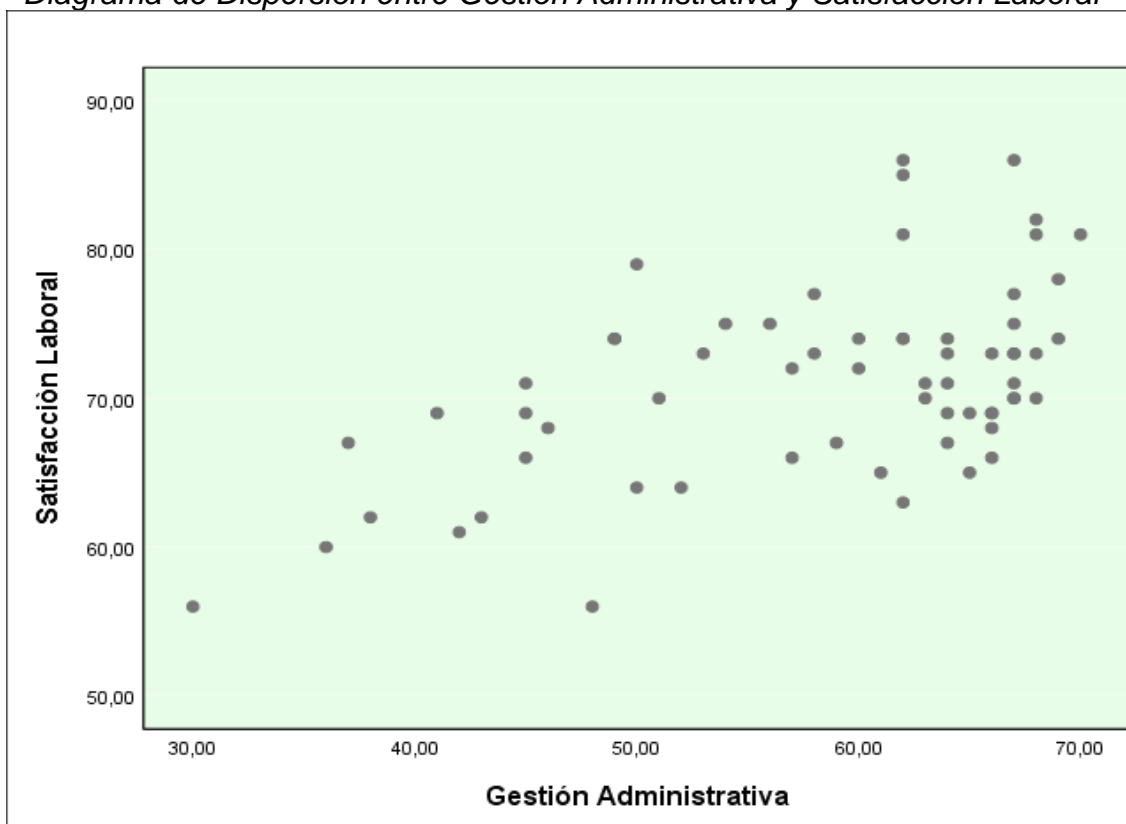
IV. Interpretación:

De los alcances anteriormente adquirido en la tabla 13, demostramos sobre sus variables satisfacción laboral y gestión administrativa hay una existencia relacional directa y positiva al tener un 0.450 de valoración; vale decir a mejor gestión administrativa mayor será su satisfacción laboral. También se comprobó que hay existencia correlacional moderada en 45.0% entre las dos variables.

Por otro parte, se obtuvo el valor de sigma de $p = 0.000$ y es menor a 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta a la alterna, indicando que, si hay una existencia relacional significativa, en gestión administrativa del área de farmacia con la satisfacción laboral de los servidores de un hospital perteneciente al Minsa del Cercado de Lima, en el 2021.

Figura 8

Diagrama de Dispersión entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral



Nota. La fig. muestra dispersión de variables (GA y SL). Elaboración propia.

Hipótesis Específica 1:

Ho: No hay existencia relacional entre planificación de gestión en área de Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, en el 2021 es regular.

Ha: si hay existencia relacional de planificación de gestión en el área de Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, en el 2021 es regular.

I. Determinar el nivel de confianza:

Referente a la confiabilidad de un 95%, reconociendo en 0.05 su nivel de significancia.

II. Elección de prueba estadística:

Se designó la estadística no paramétrica de Rho Spearman en su validación de hipótesis.

III. Resultado estadístico:

Tabla 14

Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Dimensión Planificación

		Satisfacción Laboral		Planificación
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación (Sig. bilateral)	1,000	0,315*
			.	0,011
		N	64	64
	Planificación	Coeficiente de correlación (Sig.bilateral)	0,315*	1,000
			0,011	.
		N	64	64

Nota. correlación significativa en nivel de 0,05 (s. bilateral). *con Rho Spearman.*

IV. Interpretación:

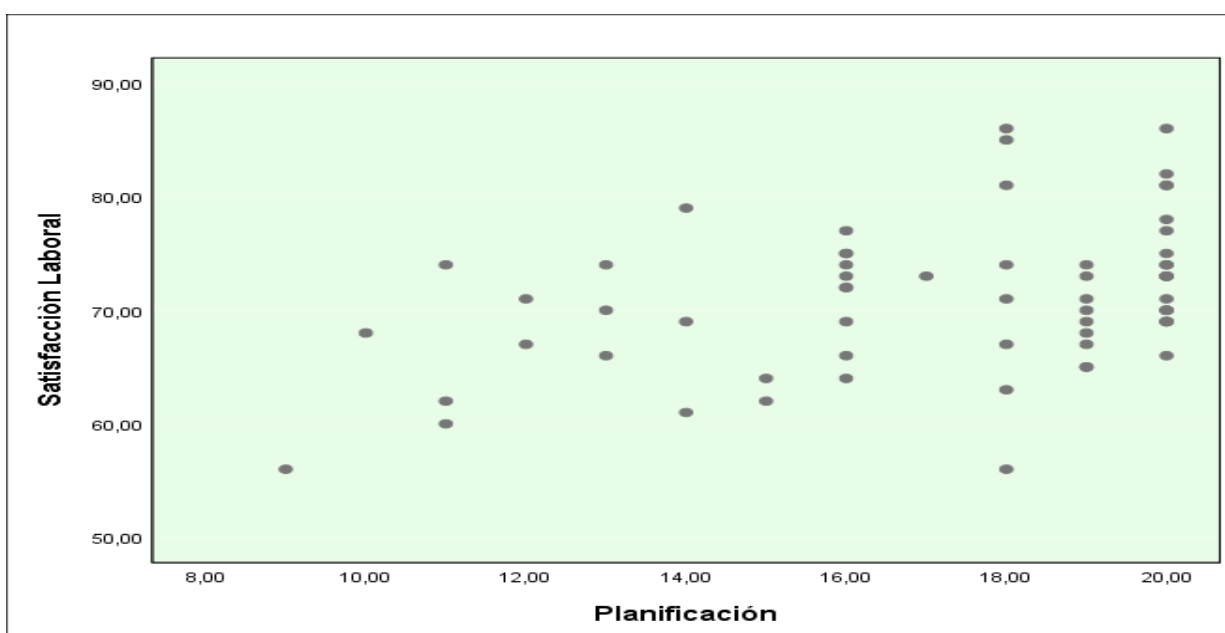
De los anteriores resultados derivados en tabla 14, evidenciamos que entre las variables satisfacción laboral y planificación hay una existencia relacional directamente positiva al llegar al valor de 0.315; esto es mejor en planificación mayor satisfacción

laboral. Además, se comprobó que hay una existencia relacional moderada en un 31.5% entre dichas variables.

Se obtuvo un valor de sigma de $p = 0.011$ siendo menor a 0.05; objetando así la hipótesis nula aceptándose la alterna, hallando la existencia relacional entre la planificación de gestión en el área de Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima en 2021, es regular.

Figura 9

Diagrama de Dispersión entre planificación y satisfacción Laboral



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis Específica 2:

Ho: No hay existencia relacional entre organización de gestión en el área Farmacia y su satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, 2021.

Ha: se hay una existencia relacional entre organización de gestión en el área Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima en 2021, es de regular.

I. Establecer el nivel de confianza:

Referente a su confiabilidad de un 95%, contemplando en 0.05 su nivel de significancia.

II. Elección de la prueba estadística:

Referente a su hipótesis en su validación se manejó el estadístico no paramétrica Rho Spearman.

III. Resultado estadístico

Tabla 15

Correlación entre la Satisfacción Laboral y Dimensión Organización

		Satisfacción. Laboral	Organización
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. bilateral	.
		N	64
Organización	Organización	Coefficiente de correlación	0,424**
		Sig. bilateral.	0,000
		N	64

Nota. Correlación significativa(bilateral). en nivel de 0,01. *con Rho Spearman*

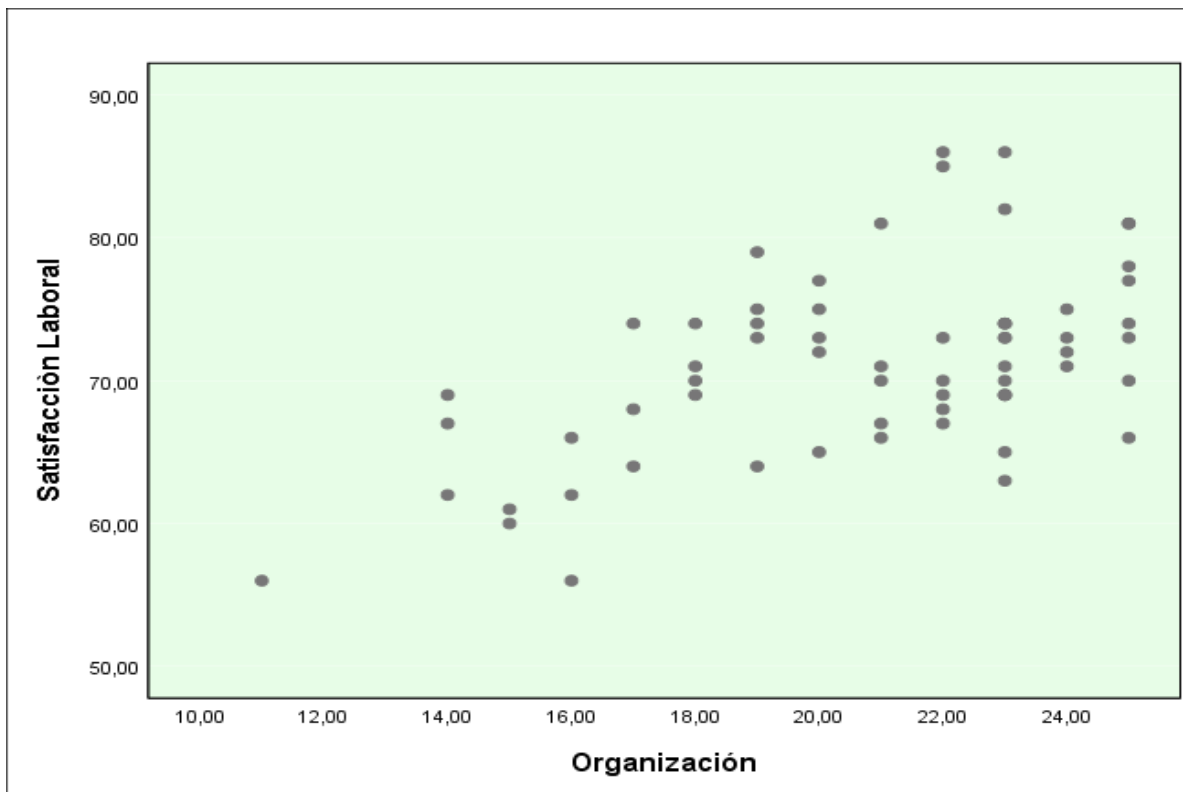
IV. Interpretación:

De los previos hallazgos conseguidos en la tabla 15, evidenciamos que las variables satisfacción laboral y organización hay una existencia relacional directa positiva al lograr la valoración en 0.424; vale decir mejor organización mayor satisfacción laboral. De igual modo se comprobó la existencia relacional moderada en un 42.4% entre sus variables.

Por otro lado, al conseguir un valor sigma en $p = 0.000$ el cual es mucho menor a 0.05; por tanto, niega la hipótesis nula y se admite el alternativo, verificando evidentemente la existencia relacional en organización de gestión en el área Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital de las Minsa en Cercado de Lima en el 2021.

Figura 10

Diagrama de Dispersión entre Satisfacción Laboral y Organización



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis Específica 3:

Ho: No hay existencia relacional entre dirección de gestión en el área de Farmacia y satisfacción laboral de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima en el 2021.

Ha: hay una Existencia relacional entre la dirección de gestión en el área de Farmacia y satisfacción laboral de un hospital del Minsa del Cercado de lima en el 2021.

I. Determinar el nivel de confianza:

Referente a su confiabilidad de un 95%, se contempla un 0.05 en su nivel de significancia.

II. Elección de la prueba estadística:

Se manejó el estadístico Rho de Spearman para validar su hipótesis.

III. Resultado estadístico:

Tabla 16

Correlación entre la Satisfacción Laboral y la Dimensión Dirección

		Satisfacción		
			Laboral	Dirección
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,448**
		Sig. bilateral.	.	0,000
		N	64	64
	Dirección	Coeficiente de correlación	0,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	64	64

Nota. Su correlación significativa(bilateral) en nivel 0,01.

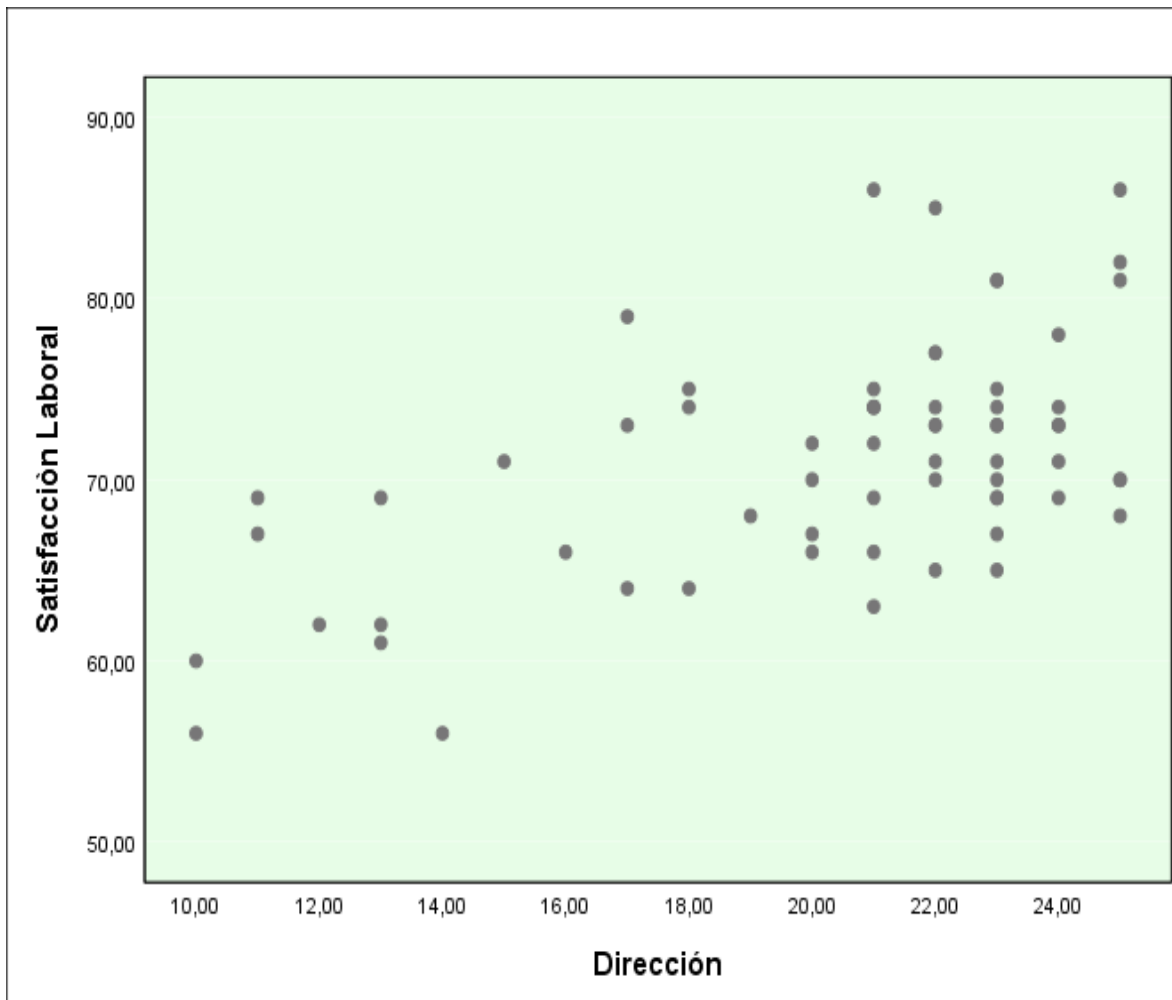
IV. Interpretación:

Sobre los anteriores alcances en la tabla 16, evidenciamos que las variables satisfacción laboral y dirección hay una existencia relacional directa positiva al hallarse un valor en 0.448; cabe mencionar a mejor dirección mayor satisfacción laboral. También probamos la existencia relacional moderada en 44.8% entre sus variables expuestos.

A su vez, al hallarse el valor sigma $p = 0.000$ siendo menor a 0.05; negándose la hipótesis nula y se adopta la alterna, verificando ciertamente que, si hay una existencia relacional entre la dirección de gestión de área de Farmacia y satisfacción laboral en un Hospital del Minsa del Cercado de Lima en el 2021.

Figura 11

Diagrama de Dispersión entre Satisfacción Laboral y la Dirección



Nota. Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

En concordancia con el objetivo general, la variable Gestión administrativa se vincula con la Satisfacción laboral en un nivel positivo moderado de correlación ($Rho=0,450$) y significativo (valor $p= 0.000$ es menos a 0.05), debido esto se desaprueba la hipótesis nula y se admite la hipótesis del investigador. Al respecto se corrobora lo que señala Saavedra et al (2020), quien sostiene que si existe esa relación entre sus variables más allá de los niveles de implicaciones entre ambas.

Los resultados generados se comparan con Arrascue (2021), Atoche (2020) y Cherian et al. (2018), quienes desde el ámbito de salud también obtuvieron relaciones positiva moderadas entre las variables gestión administrativas y la satisfacción laboral en entidades de salud, y difieren de otros estudios también dentro del ámbito de la salud, como lo ejecutado por Zambrano (2018) y Vicario (2017) donde la relación fue positiva alta, mostrando que la salud es un campo igual de cambiante en cuanto al resultado de las gestiones sobre el personal, y donde la satisfacción de los trabajadores puede también ser consecuencias de otros factores, redundando en la idea de que los hospitales, clínicas son organizaciones dinámicas y complejas.

Estos resultados desde los alcances teóricos de Arambarri (2018) y Martínez, et al., (2014), pueden deberse a dos de los problemas constantes en los establecimientos de salud pública, en primer lugar, la necesidad de decisiones más objetivas frente las demandas de salud, donde las gestiones no observan los procesos sino la culpabilidad de las personas; y, por otro lado, por la escasez de recursos, donde el personal sanitario asume roles de más que perjudican la calidad de los servicios. En otras palabras, este resultado indica que la gestión administrativa en Farmacia necesita acercarse más a las necesidades de sus trabajadores; la intensidad que aplique la gestión a trabajar por su personal puede marcar un hito importante.

Cabe resaltar que según, Mendoza (2017) señala que la gestión administrativa necesita ser estratégica, es decir debe tener en cuenta a todo cuanto es parte de su funcionamiento y solidez; por lo tanto, en el plano del recurso humano, se necesita de configurar un nuevo procedimiento que desligue el peyorativo de recurso, y que puede

o no tener distinto tratamiento, cuando las personas son la parte medular y esencial de la organización. Por su parte, Chiavenato (2001, 2014), señala que el ejercicio estratégico de las organizaciones debe tener en cuenta cuando se gestiona personas, los actos administrativos, como la planificación, organización, control y dirección, las cuales en conjunto propicien una sinergia que promueva al personal hacia mejores situaciones laborales de beneficio tanto para él, para la institución y para el paciente.

Objetivo específica 1. Respecto a este objetivo, la correlación es positiva baja entre su dimensión en planificación del Departamento de Farmacia y la satisfacción laboral de los trabajadores en un Hospital del Minsa del Cercado de Lima ($Rho = 0,315$ y (valor $p = 0,011$), es decir la intensidad de lo que puede generar la planificación administrativa alcanza de manera básica a la satisfacción del personal. Ante esto, Chiavenato (2001), señala que la planificación debe ser un proceso incluyente, participativo, democrático, donde la institución se ponga de acuerdo por el objetivo máximo de la salud, en el caso de las instituciones sanitarias. Sin embargo, en la realidad de la farmacia de un Hospital del Minsa en el Cercado de Lima, la planificación funcional y operativa ni hablar de lo estratégico, adolece de integración hacia una oportunidad de todos y para todos en las que paciente, trabajador e institución salgan ganando y puedan compartir su voz y voto respecto a cómo quieren que sea la salud.

Objetivo específica 2. En este objetivo, su correlación de su dimensión organización de gestión adtvas de Farmacia con la satisfacción laboral de los servidores de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, es positiva moderada ($Rho = 0,424$) y (valor $p = 0,000$). En este punto crece la magnitud de cercanía entre su dimensión organización de gestión y su variable satisfacción laboral. Para Chiavenato (2014), la organización como dimensión está vinculado con el abastecimiento de recursos, también tiene a su cargo la distribución de la mano de obra o el trabajo entre las personas que han sido contratadas. Tal parece que la satisfacción del trabajador del Departamento de Farmacia es más sensible (Ruvalcaba, et al., 2014) en poder identificar que este aspecto es mejor al menos que la planificación.

Objetivo específica 3. En cuanto a su dimensión Dirección en su variable gestión administrativa y su correlación respectiva de variable satisfacción laboral en los servidores en Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima, es de un nivel positiva moderado (Rho 0,448 y valor $p=0,000$). Por dirección Chiavenato (2014), lo vincula con el liderazgo y trabajo en equipo, en la consecución de las metas en la cual destacan la forma de supervisión y el nivel de comunicación que se establece y fluye en el equipo. Entonces, se aprecia por el resultado que en la dirección es un proceso clave y reconocido por los trabajadores del Departamento; su crecimiento a diferencia de la planificación y la organización permite comprender que este proceso puede ser un gran generador de motivaciones para el trabajador, que espera que su institución pueda impulsar un trabajo objetivo (Olivares, et al, 2012; Sánchez y García, 2017). Sin embargo, que este proceso sea mayor que el de la planificación también permite comprender una incoherencia, y es que, si en la planificación se establecen las metas y objetivos, entonces ¿con qué clase de objetivos trabajan y se esmeran estos trabajadores si la planificación está por debajo de lo que ellos esperan? Definitivamente, este dilema es digno de poder tratarlo desde las decisiones, cuando se buscan generar equipos de alto rendimiento y una organización más versátil y triunfante frente a la realidad.

VI. CONCLUSIONES

Obtenido los alcances en relación a los objetivos, se presentan las conclusiones:

Primera: La gestión administrativa posee una relación positiva moderada ($Rho = ,450$), significativa (valor $p= 0.000$) el cual es menor a 0.05) con su satisfacción laboral de los servidores del Departamento en Farmacia de un hospital perteneciente al Minsa ubicado en el cercado de Lima.

Segunda: Respecto a su dimensión planeación de gestión administrativa presenta una relación positiva baja ($Rho = ,315$) significativa (valor $p= 0.011$ es menor a 0.05) con su satisfacción laboral en los servidores en Farmacia de un Hospital perteneciente al Minsa, en el cercado de Lima.

Tercera: en su dimensión organización de gestión administrativa en farmacia se tiene una relación positiva moderada (de $Rho = ,424$) además de significativa de un (valor $p= 0.000$ que es menor a 0.05) con satisfacción laboral en los servidores de un Hospital del Minsa ubicado en cercado de Lima.

Cuarta: en dimensión Dirección de Gestión adtva en farmacia, revela una positiva Relacionalidad moderada ($Rho = ,448$) además de significancia de ($p. valor = 0.000$ que menor a 0.05) respecto la satisfacción laboral en los servidores de un Hospital del Minsa del Cercado perteneciente a Lima.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: sugerir al Departamento de Recursos Humanos del Hospital que pueda establecer un proceso de humanización de sus procesos administrativos, esto a partir de un plan en la que se busque aportar a que la administración sea más empática, servicial, dinámica con sus trabajadores, en la que se pueda destacar liderazgos y buenos flujos de comunicación, pero por sobre todo trabajar por una cultura dialogante entre los gestores y sus trabajadores.

Segunda: proponer a la jefatura de Farmacia del Hospital a establecer procesos participativos para el diseño, desarrollo y control de la planificación; hacer de este ejercicio un espacio democrático y de mucha motivación para cada trabajador, sea cual fuere su nivel de trabajo, para que pueda no solo considerar que su voz es escuchada sino para poder elevar el compromiso y la satisfacción con él. Cabe recordar que la satisfacción en los factores higiénicos se necesita mucho de la participación del trabajador, en contraste, el hecho de que no se escuche al trabajador, ¿cómo podría decirse que se tiene una gestión orientada al trabajador?

Tercera: sugerir también a la jefatura de Farmacia del Hospital, a incrementar las actividades de organización del trabajo; se sabe que la Farmacia y más aún del Minsa, es una de las áreas de trabajo más críticas, de mucho grado de estrés laboral a diferencia de otras áreas médicas quirúrgicas, por lo tanto, la organización necesita ser versátil pero dentro de los cuadrantes de la calidad; no obstante, se percibe hoy organización muy rígida que no hace que el trabajador se sienta motivado. Por lo tanto, se recalca la importancia de desarrollar espacios de construcción colectiva de cómo lograr las mismas metas de otras formas y estilos de trabajo.

Cuarta: a la Oficina de recursos humano del Hospital se le pide desarrollar un proceso de entrenamiento de habilidades blandas para la dirección; trabajo en equipo, comunicación en momentos críticos, toma de decisiones son algunos de los temas que ameritan poder ser desarrollados en un alto nivel por los trabajadores de esta área toda vez que es un área extremadamente convulsiva tanto en su estado normal y en

la sobrecarga. Estas habilidades posibilitarán el desarrollo de una nueva dirección al nivel y a la realidad de cada trabajador.

Quinta: Se sugiere para futuras investigaciones , entre ellos el doctorado producir esquemas de gestión administrativa adaptadas a las farmacias; a nivel nacional existen algunas directivas de orden clínico pero de menor alcance administrativo para las Farmacias; por otro lado, las acreditadoras nacionales tienen altos estándares que no coinciden con las realidades de las instituciones públicas por la que termina desanimando las labores de cada Farmacia pública; por lo tanto, y entre otros se necesita desarrollar en este contexto temas de investigación como nuevos modelos de gestión administrativa, exploración de las habilidades blandas en contextos de emergencia, manejo de equipos interdisciplinarios, recompensa moral para trabajadores de alto rendimiento, entre otros temas que pueden aportar no solo a la parte administrativa sino también a la mejora de la salud en el Perú.

REFERENCIAS

- Aguinaga, H. (2019). *Menuda Tarea: Hacer gestión en Salud en el Perú*. *Rev. del Cuerpo Méd. del Hosp. Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 12(4), 250-252. doi: [http:// dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2019.124.553](http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2019.124.553)
- Alan, N.D., y Cortez, S.L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Arambarri, J., De La Torre, I., y Berbey, Á.A. (2019). "Análisis del Sistema de Gestión Hospitalaria en Colombia: Ayudando a la toma de decisiones". https://www.researchgate.net/publication/331160437_Analisis_del_Sistema_de_Gestion_Hospitalaria_en_Colombia_Ayudando_a_la_toma_de_decisiones
- Arias G, J., Villasís K, M., y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. vol.63 n.2. recuperado de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Arrascue Lino, I. (2021). *Habilidades gerenciales y clima organizacional en el personal del Hospital Municipal Los Olivos*. Lima,2019. [Tesis de Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. cybertesis. U.N.M.S.M. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16942/Arrascue_li.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- América Latina y el Caribe (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020* https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama_de_las_Administraciones_P%C3%BAblicas_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_2020.pdf
- Atoche Mas F. H. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular*, Essalud, Jesús María, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. repositorio institucional: UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64750>

- Avia, J., y Soel, E. (2021). *Motivación y Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima- 2019*. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5628/TESIS%20MAESTRO-%20AVIA%20POLO-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos-Yunque, G., Coras-Bendezú, D., y Nolberto-Sifuentes, V. (2018). "Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú". *Rev. Enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2018/revista_11/3520-Texto%20del%20articulo-9880-1-10-20190620.pdf
- CEPAL. (2019). *América Latina y el Caribe ante la Pandemia del COVID-19 Efectos Económicos y Sociales*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/S2000264_es.pdf?sequence=6
- Cherian, S., Alkhatib, A., & Aggarwal, M. (2018). *Relationship between organizational commitment and job satisfaction of nurses in Dubai hospita*. *Journal of Advances in Social Science and Humanities*, 36373-36400. doi: <http://doi.org/10.15520/jassh41276>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, teoría, proceso, practica* (3° ed.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría General de la Administración*. 7ma.ed.
- Córdoba, N. S. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018*. [Tesis de Maestría, universidad Nacional de Rosario]. <http://rephip.unr.edu.ar/handle/2133/18892>
- Conejo Nacional de Salud (2021)
- Delgado, M. (2002). *Aspectos éticos de toda investigación consentimiento informado. ¿Puede convertirse la experiencia clínica en investigación científica?* *Rev.*

Colombiana de Anesteologia XXX (2).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195118154004>

Escofet, A., Folguerias, P., y Palau, B. (2016). *Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio*.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v21n70/1405-6666-rmie-21-70-00929.pdf>

European Commission (2021). *Mejor administración pública*.
https://ec.europa.eu/regional_policy/es/policy/themes/better-public-administration/

Estévez, JG. (2006). *Revisión de los procedimientos de validación de datos de estaciones meteorológicas automáticas*.
https://www.researchgate.net/publication/280659423_Revision_de_los_procedimientos_de_validacion_de_datos_de_estaciones_meteorologicas_automatizadas

Gonzales S., Viteri D., Izquierdo A., y Verdezoto, G. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Heredia, O.R. (2020). *Gestión administrativa y condiciones laborales en el área de emergencia del Hospital Regional de Chiclayo*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2595335>

Hernández R., Fernández C., y Batista P. (2014). *metodología de la investigación*. 6ta. edición. Mc Graw Hill. de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Llera J., Martinengo N., y Galiotti H. (2017). *Aplicación de técnicas de muestreo probabilístico para estimar la calidad del mosto de uvas de tinta*. *Rev. de la*

facultad de las ciencias agrarias., 49(1), 119 - 116.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=382852189010>

Marin, H., y Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*.
https://www.researchgate.net/publication/322157311_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_del_personal_de_una_organizacion_de_salud_del_sector_privado

Martínez M., Marañón R., Peral M., y Joo C. (2014). *Gestión en salud y su articulación con el sector científico en la atención primaria de la salud*. Rev. Méd. Risaralda, 20(2), 80-85. <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v20n2/v20n2a03.pdf>

Maza, C. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional U.C.V.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20362/Maza_GL_C.pdf?sequence=1

Mendoza Briones A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Rev. científica Dominios de la Ciencia, 3(2), 947-964.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, G. (2018). *Calidad de vida y satisfacción laboral de los funcionarios del área de farmacia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo*. [Tesis de Magister. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/11922/1/T-UCSG-POS-MGSS-166.pdf>

Mikkelsen A, y Olsen E. (enero de 2019). *The influence of change-oriented leadership on work performance and job satisfaction in hospitals – the mediating roles of learning demands and job involvement*. Leadership in Health Services, 31(1), 37-53. doi: <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2016-0063>

MINSA. (2018-2020). *Lineamientos de Políticas de Recursos Humanos en salud*.

- Montes, G. (2000). *Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural. temas sociales* 21. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa*. https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Ñaupas H, Palacios J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta ed. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Olivares R G., Silva O M., y Carlos O C. (2012). *El Compromiso Organizacional y la satisfacción Laboral*. En *Psicología Educativa* (s/n) Unidad 2: Teorías sobre el Desarrollo motivacional. Editorial Academia Española. <https://sites.google.com/site/eportafoliodulce/home>
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2017). *Impact of management practices on job satisfaction*. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92-115. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>
- Paliz, C., Mazacón, M., y Otero, L. (2019). *Factores Determinantes de la Administración y su Relación con la Satisfacción Laboral en Salud Pública Ecuatoriana* 2(2), 157-164. Recuperado de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/234>
- Pedraza, M N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. *Rev. La Sallista De INVESTIGACIÓN*, 15(01), 90-101. <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2149/1/EI%20clima%20organizacional%20y%20su%20relaci%c3%b3n%20con%20la%20satisfacci>

%c3%b3n%20laboral%20desde%20la%20percepci%c3%b3n%20del%20capit
al%20humano.pdf

Quintana-P, S. (2020). *La Operacionalización de Variables; clave para Armar una Tesis parte 1*. Recuperado de <https://unsm.edu.pe/wp-content/uploads/2020/05/silvestre-quintana-articulo-unsm-13-05-2020.pdf>

Redondez, A. (2020). *Gestión de los recursos humanos y compromiso laboral para el colaborador de salud del hospital de Huaycán de Ate - Lima – Perú – periodo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c955726a02997f14af4c7a254988d061

Ríos, V J. (2017). *Satisfacción Y Desempeño Laboral Del Profesional De Salud En La Sede De La Gerencia Regional De Salud Lambayeque-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://lareferencia.org/vufind/Record/PE_a5b0680e07c55b0f663fc4289a7a8d25

Rivera, Y. M. (2018). *Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Sector Salud Peruano*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero G, J. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019*. [Tesis de Doctorado, Universidad de San Pedro]. repositorio Institucional: U.SAN PEDRO. http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14578/Tesis_65239.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruvalcaba, J., Sahagún, M., y Selva, C. (2014). *Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. Estudios sobre el trabajo en la región centro de México*. [Universidad autónoma de Aguascalientes]. 1(1), 113-128.

https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_laboral_un_a_revision_teorico-historica_de_su_investigacion

Saavedra, F., Delgado, J., y Saldaña, C. (2020). *Gestión Engagement en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de las Instituciones Públicas*. Revista Científica USS, 7(7), 185-198. doi: <http://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>

Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. http://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Samame, RP. (2020). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores del hospital de Ventanilla, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2590393>

Sánchez T., M., y García V., E. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo*. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica, 22(2), 161-166. https://www.researchgate.net/publication/319971081_Satisfaccion_Laboral_en_los_Entornos_de_Trabajo_Una_exploracion_cualitativa_para_su_estudio

Sarduy, Y. (2007). *El análisis de información y las investigaciones cuantitativas y cualitativas*. Rev. Cubana salud Publica v.33 n.3 Ciudad de la Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020

Solís Córdor, R., Burgos-Aliaga, R., Chambi Torres, J., y Tantalean del Aguila, M. (2017). *Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras en siete regiones del Perú*. An Fac med, 78(3), 270-276. <https://www.researchgate.net/profile/Martin-Tantalean>

Valdebenito, S. (2020). *Efectividad de las prácticas de gestión de personas sobre la satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio en la Subsecretaría de Servicios Sociales*. [Tesis de Magister, Universidad de Chile]. repositorio U.C. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/176746>

- Vargas V T., Amador M E., Vizzett BV., Becerra C L., Villegas G E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Revista-Latinoamericana de Investigación en Organizaciones Ambiente y Sociedad, 9(12), 129-153. https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad
- Vicario, MA. (2017). *Importancia de los niveles de gestión de enfermería para lograr un aumento de la satisfacción laboral del personal*. https://www.researchgate.net/profile/Angel-Vicario-Merino/publication/330258814_TESIS_DOCTORAL_Importancia_de_los_niveles_de_gestion_de_enfermeria_para_lograr_un_aumento_de_la_satisfaccion_laboral_del_personal/links/5c35f296a6fdccd6b59eea7e/TESIS-DOCTORAL-Importancia-de-los-niveles-de-gestion-de-enfermeria-para-lograr-un-aumento-de-la-satisfaccion-laboral-del-personal.pdf
- Villavicencio, E. (2016). Editorial: *La importancia de los estudios descriptivo*. https://www.researchgate.net/publication/315793465_Editorial_LA_IMPORTANCIA_DE_LOS_ESTUDIOS_DESCRIPTIVOS_THE_IMPORTANCE_OF_DESCRIPTIVE_STUDIES
- Vizcaya T., Mujica M., y Gásperi, R. (2017). *La Comunicación Interna y el Clima Organizacional*. *Revista Venezolana De Salud Pública*, 5(1), 37-44. https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=Propuesta+de+memoria+de+gesti%C3%B3n+para+la+jefatura+del+servicio+de+farmacia+del+Hospital+Teófilo+Moreno+Castro&btnG=
- Zambrano M, PB. (2018). *Propuesta de memoria de gestión para la jefatura del servicio de farmacia del Hospital Teófilo Moreno Castro*. [Tesis de Magister, Universidad Internacional de la Rioja-España]. <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7431/ZAMBRANO%20MORA%20PATRICIA%20BETSABETH.pdf?Sequen>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia Cuantitativa

TÍTULO: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021?”									
AUTOR: Zulma Sihue Canales									
Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de Farmacia del Hospital de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021? Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021? ¿Existe una relación entre la organización de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021? ¿Qué relación hay entre la dirección de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021 Objetivos específicos: -Determinar la relación entre la planificación de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021. -Identificar la relación entre la organización de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021.	Hipótesis general La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021. Hipótesis específicas 1) Existe una relación entre la planificación de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021 es regular; 2) Existe una relación entre organización de gestión y satisfacción laboral en el área Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021.	VARIABLES						
			Variable 1: Gestión administrativa				Escala y valores	Niveles y rangos	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems				
			Planificación	- Estratégica - Funcional - Operativa	<ul style="list-style-type: none"> ¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento? ¿Las estrategias planteadas por la gestión del Departamento de Farmacia son alcanzables con la programación institucional? ¿Existe relación entre la administración del Departamento y las actividades que realiza? ¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento se da de manera oportuna? 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	0% - 40%: Deficiente 40% - 60%: Por mejorar 61 - 80%: Buena 81% - 100%: Excelente	<ul style="list-style-type: none"> Se seleccionó el SPSS. V 21 como el programa de análisis de datos Luego se exploró los datos analizados de acuerdo con cada variable del estudio Previamente, se evaluará la confiabilidad y validez de las herramientas Se procederá a trabajar con la estadística descriptiva por cada variable 	
			Organización	- Trabajo en equipo - Cultura Organizacional - Estructura Administración de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ¿Está satisfecho con el diseño de tareas que el Departamento brinda a sus colaboradores? ¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo el Departamento ofrece a sus colaboradores? ¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento ofrece a los colaboradores? ¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores? ¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes? 			<ul style="list-style-type: none"> Asimismo, se establecerá la estadística inferencial por cada hipótesis establecido 	
			Dirección	- Liderazgo - Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia? ¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia? ¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada lo cambios operacionales? ¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades laborales? ¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada? 			<ul style="list-style-type: none"> Se realizan análisis adicionales de correlación entre las dos variables Se organizan los resultados para presentarlos en el informe y generar la discusión 	

Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021?	Lima 2021 y finalmente, -Determinar la relación entre la dirección de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021.	Cercado de Lima 2021. 3) Existe una relación entre la dirección de gestión y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021.	Variable 2: Satisfacción Laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos		
			Factores higiénicos	-Condiciones y calidad laboral. -políticas de la organización. - relaciones con el superior y compañeros de trabajo. -salarios, remuneraciones. -estabilidad, beneficios y servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas? ¿Está conforme con los turnos asignados? ¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)? ¿Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambios de disposiciones? ¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades? ¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza? ¿Tiene aspiraciones de superación y permanecer en el hospital? ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena? ¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar y el de sus compañeros? 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	0% - 40%: Deficiente 40% - 60% Por mejorar 61 - 80%: Buena 81% - 100%: Excelente		
Factores motivacionales	- Responsabilidad en el trabajo y desafío personal. -Formulación de objetivos. - Reconocimiento del cargo. -Progreso profesional.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene autonomía para ejecutar su labor? ¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado? ¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. labora? ¿La unidad donde labora le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace? ¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes? ¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzcan satisfacción? ¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo? ¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo? ¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás? 							

Anexo 2 Matriz de Consistencia Cuantitativa 2

TIPO Y DISEÑO E INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA
<p>Tipo: correlacional, esta línea de investigaciones intenta estipular esa potencia de asociación entre sus variables, que a través de la muestra se llegue a objetivizar y generalizar el resultado, además de explicar los sucesos (sarduy,2017).</p> <p>Nivel: básico, observacional, transversal (Ñaupas et al. 2018).</p> <p>Enfoque: cuantitativo, cuya razón es hacer uso de los datos que se recolectaron, luego analizarlos en el fin de resolver las preguntas de indagación y ensayar la hipótesis que se formuló (Ñaupas et al., 2018, p. 140).</p> <p>Método: Estadístico a partir del software SPSS, versión 25 se Procesa los datos recolectados con el fin de analizar e interpretar la información a través de tablas y frecuencias (Estévez y Gavilán, 2006).</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal, sin manipular sus variables de estudios, de evidencias o sucesos de sus variables de estudio en el año 2021, recopilación de datos por única vez a la misma muestra (Alan y Cortez , 2018).</p>	<p>Población: Conjunto de trabajadores del área de farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima (76)</p> <p>Muestra: 64 personas que laboran en el área de farmacia</p> <p>Muestreo: probabilístico Se aplica la fórmula para población finita para hallar la muestra (Llera, Martinengo y Galotti, 2017)</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnica: encuesta con una variedad de preguntas relevantes al tema de investigación y sus variables</p> <p>Instrumento: cuestionarios (Montes, 2000, p. 25).</p>	<p>Descriptiva: Se procederá a trabajar con la estadística descriptiva por cada variable</p> <p>Inferencial: se establecerá la estadística inferencial por cada hipótesis establecido</p>

Anexo 3 Matriz de Operacionalización de la Variable – Gestión Administrativa

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGO
La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza- Briones, 2017, p. 952)	Gestión administrativa está fundamentada en la planificación desde donde se trabaja de manera estratégica, funcional y operativa; además existe una organización, a través del cual se fomenta el trabajo en equipo, la cultura organizacional, una estructura y administración de recursos humanos; así como contiene el proceso, desde donde se trabaja el liderazgo y la comunicación	D1: Planificación	- Estratégica - Funcional - Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento? • ¿Las estrategias planteadas por la gestión del Departamento de Farmacia son alcanzables con la programación institucional? • ¿Existe relación entre la administración del Departamento y las actividades que realiza? • ¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento se da de manera oportuna? 	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	0% - 40%: Deficiente 40% - 60%: Por mejorar 60% - 80%: Buena 80% - 100%: Excelente
		D2: Organización	- Trabajo en equipo - Cultura Organizacional - Estructura - Administración de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Está satisfecho con el diseño de tareas que el Departamento brinda a sus colaboradores? • ¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo el Departamento ofrece a sus colaboradores? • ¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento ofrece a los colaboradores? • ¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores? • ¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes? 		
		D3: Dirección	- Liderazgo - Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia? • ¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia? • ¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada el cambio operacional? • ¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades? • ¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada? 		

Anexo 4 Matriz de Operacionalización de la Variable – Satisfacción Laboral

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA	NIVELES O RANGO
<p>La satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas (Vargas et al. 2018, p. 131)</p>	<p>La satisfacción laboral está constituido por componentes higiénicos y motivacionales; en cuanto a los higiénicos, se trabaja desde las condiciones de trabajo y calidad laboral, comodidad, políticas de la organización y la administración, relaciones con el superior, salarios y remuneraciones, estabilidad en el cargo, relaciones con los compañeros de trabajo, beneficios y servicios sociales; y desde los motivacionales, se busca que se garantice la responsabilidad en el puesto de trabajo, desafío personal, formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos, reconocimiento del cargo, progreso profesional, nivel de trabajo.</p>	D1: Factores higiénicos	<p>- Condiciones de trabajo y calidad laboral</p> <p>- Políticas de la organización</p> <p>- Relaciones con el superior y compañeros de trabajo</p> <p>- Estabilidad, beneficios y servicios sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas? • ¿Está conforme con los turnos asignados? • ¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)? • ¿Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambios de disposiciones? • ¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades? • ¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza? • ¿Tiene aspiraciones de permanecer en la empresa? • ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena? • ¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar y el de sus compañeros? 	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>	<p>0% - 40%: Deficiente</p> <p>40% - 60%: Por mejorar</p> <p>60% - 80%: Buena</p> <p>80% - 100%: Excelente</p>
		D2: Factores motivacionales	<p>- Responsabilidad en el trabajo y desafío personal</p> <p>- Formulación de objetivos,</p> <p>- Reconocimiento del cargo</p> <p>- Progreso profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene autonomía para ejecutar su labor? • ¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado? • ¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. labora? • ¿La unidad donde labora le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace? • ¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes? • ¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzcan satisfacción? • ¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo? • ¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo? • ¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás? 		

Anexo 5 Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDINTE

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Sihue Canales Zulma, con Nro. DNI.07005891, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo absoluta discreción y reserva sobre las respuestas vertidas.

Agradeciendo su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Gestión administrativa

Escala auto valorativa

1= Nunca = N

2= Casi nunca = CN

3= A veces = AV

4= Casi siempre = CS

5= Siempre.

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
VI. Gestión administrativa	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: PLANIFICACION					
1) ¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento?					
2) ¿Las estrategias planteadas por la gestión del Departamento de Farmacia son alcanzables con la programación institucional?					
3) ¿Existe relación entre la administración del Departamento y las actividades que realiza?					
4) ¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento se da de manera oportuna?					
Dimensión 2: ORGANIZACION					
1) ¿Está satisfecho con el diseño de tareas que el Departamento brinda a sus colaboradores?					
2) ¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo el Departamento ofrece a sus colaboradores?					
3) ¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento ofrece a los colaboradores?					
4) ¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores?					
5) ¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes?					
Dimensión 3: DIRECCION					
1) ¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia?					
2) ¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia?					
3) ¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada el cambio operacional?					
4) ¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades laborales?					
5) ¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada?					

Muchas gracias

Anexo 6 Cuestionario Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito, Sihue Canales Zulma con Nro. DNI. 07005891, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de Farmacia de un Hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo absoluta discreción y reserva sobre las respuestas vertidas.

Agradeciendo su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Escala auto valorativa

1= Nunca = N

2= Casi nunca = CN

3= A veces = AV

4= Casi siempre = CS

5= Siempre. = S

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. SATISFACCION LABORAL	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: FACTORES HIGIENICOS					
1) ¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas?					
2) ¿Está conforme con los turnos asignados?					
3) ¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)?					
4) ¿Considera que hay dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambio de disposiciones?					
5) ¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades?					
6) ¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza?					
7) ¿Tiene aspiraciones de superación y permanecer en el Hospital?					
8) ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?					
9) ¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar, y el de sus compañeros?					
Dimensión 2: FACTORES MOTIVACIONALES					
1) ¿Tiene autonomía para ejecutar su labor?					
2) ¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado?					
3) ¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. Labora?					
4) ¿La unidad donde labora le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace?					
5) ¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes?					
6) ¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzcan satisfacción?					
7) ¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo?					
8) ¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo?					
9) ¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás?					

Muchas gracias

Anexo 7 Certificado de validez del instrumento experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Variable 1 Independiente, Gestión Administrativa

N.º 1	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento de farmacia?	X		X		X		-----
2	¿Las estrategias planteadas por la gestión del área de Farmacia son alcanzables con la programación institucional?	X		X		X		----
3	¿Existe relación entre la administración del Departamento de farmacia y las actividades que realiza?	X		X		X		----
4	¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento de farmacia se da de manera oportuna?	X		X		X		----
	DIMENSIÓN 2: Organización							----
5	¿Está satisfecho con el diseño de labores que el Departamento de farmacia brinda a sus colaboradores?	X		X		X		----
6	¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo que el Departamento de farmacia ofrece a sus colaboradores?	X		X		X		----
7	¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento de farmacia ofrece a los colaboradores?	X		X		X		----
8	¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores?	X		X		X		----
9	¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes?	X		X		X		----

	DIMENSIÓN 3: Dirección							----
10	¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
11	¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
12	¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada los cambios operacionales?	X		X		X		----
13	¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades laborales?	X		X		X		----
14	¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada?	X		X		X		----

VARIABLE 2 DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL

N. ° 2	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Higiénicos							----
1	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas?	X		X		X		----
2	¿Está conforme con los turnos asignados?	X		X		X		----
3	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)?	X		X		X		----
4	¿Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambios de disposiciones?	X		X		X		----
5	¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades?	X		X		X		----
6	¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza?	X		X		X		----
7	¿Tiene aspiraciones de superación y permanecer en la institución?	X		X		X		----
8	¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?	X		X		X		----
9	¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar y el de sus compañeros?	X		X		X		----
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales							
10	¿Tiene autonomía para ejecutar su labor?	X		X		X		----
11	¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado?	X		X		X		----
12	¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. labora?	X		X		X		----
13	¿La unidad donde labora, le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace?	X		X		X		----
14	¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes?	X		X		X		----
15	¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzca satisfacción?	X		X		X		----
16	¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo?	X		X		X		----
17	¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo personal?	X		X		X		----
18	¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Jorge Luis Guillen Cervera DNI: 45373479

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

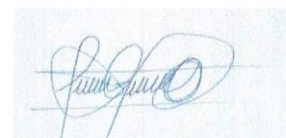
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

15, de Noviembre del 2021.



Jorge Luis GUILLEN CERVERA
MAG. Gestión Publica

Anexo 8 Certificado de Validez del instrumento Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable 1 Independiente, Gestión Administrativa

N.º 1	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento de farmacia?	X		X		X		-----
2	¿Las estrategias planteadas por la gestión del área de Farmacia son alcanzables con la programación institucional?	X		X		X		----
3	¿Existe relación entre la administración del Departamento de farmacia y las actividades que realiza?	X		X		X		----
4	¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento de farmacia se da de manera oportuna?	X		X		X		----
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	----
5	¿Está satisfecho con el diseño de labores que el Departamento de farmacia brinda a sus colaboradores?	X		X		X		----
6	¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo que el Departamento de farmacia ofrece a sus colaboradores?	X		X		X		----
7	¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento de farmacia ofrece a los colaboradores?	X		X		X		----
8	¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores?	X		X		X		----
9	¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes?	X		X		X		----

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	----
10	¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
11	¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
12	¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada los cambios operacionales?	X		X		X		----
13	¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades laborales?	X		X		X		----
14	¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada?	X		X		X		----

VARIABLE 2 DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL

N.º 2	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Higiénicos							----
1	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas?	X		X		X		----
2	¿Está conforme con los turnos asignados?	X		X		X		----
3	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)?	X		X		X		----
4	¿Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambios de disposiciones?	X		X		X		----
5	¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades?	X		X		X		----
6	¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza?	X		X		X		----
7	¿Tiene aspiraciones de superación y permanecer en la institución?	X		X		X		----
8	¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?	X		X		X		----
9	¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar y el de sus compañeros?	X		X		X		----
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Tiene autonomía para ejecutar su labor?	X		X		X		----
11	¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado?	X		X		X		----
12	¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. labora?	X		X		X		----
13	¿La unidad donde labora, le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace?	X		X		X		----
14	¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes?	X		X		X		----
15	¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzca satisfacción?	X		X		X		----
16	¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo?	X		X		X		----
17	¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo personal?	X		X		X		----
18	¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jenny Marcela Ortiz Cárdenas Cédula de Ciudadanía: 1110476222

Especialidad del validador: Maestría en Administración de empresas – Universidad del Tolima, Colombia

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

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05, de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante

Anexo 9 certificado de validez del instrumento experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Variable 1 Independiente, Gestión Administrativa

N.º 1	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Está satisfecho con las metas que propone la gestión del Departamento de farmacia?	X		X		X		----
2	¿Las estrategias planteadas por la gestión del área de Farmacia son alcanzables con la programación institucional?	X		X		X		----
3	¿Existe relación entre la administración del Departamento de farmacia y las actividades que realiza?	X		X		X		----
4	¿La toma de decisiones en la gestión del Departamento de farmacia se da de manera oportuna?	X		X		X		----
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	----
5	¿Está satisfecho con el diseño de labores que el Departamento de farmacia brinda a sus colaboradores?	X		X		X		----
6	¿Está conforme con la designación de los puestos de trabajo que el Departamento de farmacia ofrece a sus colaboradores?	X		X		X		----
7	¿Está satisfecho con la estructuración del Departamento de farmacia ofrece a los colaboradores?	X		X		X		----
8	¿El Departamento de Farmacia gestiona los procesos para la atención a los colaboradores?	X		X		X		----
9	¿El Departamento de Farmacia gestiona procesos para cubrir la demanda de los pacientes?	X		X		X		----

	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	----
10	¿Se siente motivado para el cumplimiento de los objetivos y metas del Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
11	¿Se emplean estrategias que permitan la designación de los puestos de trabajo en el Departamento de Farmacia?	X		X		X		----
12	¿La administración del Departamento de Farmacia gestiona de manera adecuada los cambios operacionales?	X		X		X		----
13	¿Está de acuerdo como el Departamento de Farmacia gestiona las capacitaciones en mejora de sus habilidades laborales?	X		X		X		----
14	¿La comunicación entre los colaboradores del Departamento de Farmacia es la adecuada?	X		X		X		----

VARIABLE 2 DEPENDIENTE: SATISFACCION LABORAL

N.º 2	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Factores Higiénicos							---
1	¿Cuenta con la jornada justa y los tiempos para acabar las tareas asignadas?	X		X		X		---
2	¿Está conforme con los turnos asignados?	X		X		X		---
3	¿Está satisfecho con las condiciones de trabajo en cuanto a: Aspectos locativos (iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación) Elementos de trabajo (equipo de trabajo, papelería, uniformes, ¿etc.)?	X		X		X		---
4	¿Considera que hay fallas y dificultades en la comunicación interna especialmente cuando hay modificaciones o cambios de disposiciones?	X		X		X		---
5	¿Los superiores escuchan y atienden sus requerimientos y necesidades?	X		X		X		---
6	¿La cantidad de dinero que le pagan corresponde al trabajo que realiza?	X		X		X		---
7	¿Tiene aspiraciones de superación y permanecer en la institución?	X		X		X		---
8	¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?	X		X		X		---
9	¿Al departamento de farmacia le interesa su bienestar y el de sus compañeros?	X		X		X		---
	DIMENSIÓN 2: Factores motivacionales							
10	¿Tiene autonomía para ejecutar su labor?	X		X		X		---
11	¿Cree que su desempeño laboral es bien evaluado?	X		X		X		---
12	¿Está satisfecho con las metas que le traza la organización donde Ud. labora?	X		X		X		---
13	¿La unidad donde labora, le da importancia a los aportes y opiniones que usted hace?	X		X		X		---
14	¿Su trabajo presenta retos permanentes e importantes?	X		X		X		---
15	¿Ve en su trabajo logros positivos que le produzca satisfacción?	X		X		X		---
16	¿Las cosas que quiere conseguir en la vida las puede desarrollar teniendo este trabajo?	X		X		X		---
17	¿La institución le brinda oportunidades de capacitación y desarrollo personal?	X		X		X		---
18	¿Sus responsabilidades en el trabajo influyen en el cumplimiento de sus labores de forma eficiente y respeto a los demás?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ...SI HAY SUFICIENCIA.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: Lissett Arazelly Navarro Tejada DNI: 43598332

Especialidad del validador: Mg, Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05 de noviembre del 2021.



Firma del Experto Informante