



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital  
Municipal de Lima Norte, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

**AUTOR:**

Rojas Gutierrez, Walter Abel ([ORCID: 0000-0001-5352-4754](https://orcid.org/0000-0001-5352-4754))

**ASESOR:**

Mg. Peñaflor Guerra, Renato ([ORCID: 0000-0003-3663-565X](https://orcid.org/0000-0003-3663-565X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres Walter y Edith por su infinita ayuda, aliento, amor y compañía en el desarrollo de esta tesis ya que existieron problemas en el camino pero su ayuda estuvo siempre presente, gracias a ustedes que fueron mi motor y motivo para lograr culminar y disfrutar con júbilo mi objetivo propuesto.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por brindarme la oportunidad de ser mejor cada día y culminar este proceso a pesar de las dificultades que se presentaron pude superarlo con tu ayuda; en segundo lugar a cada miembro de mi familia por sus consejos día a día para mi crecimiento personal y profesional; También agradecer a mis profesores por sus enseñanzas y dedicación que me permitieron desarrollarme como estudiante y futuro maestro.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Operacionalización de variables	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
3.5 Procedimiento	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1. Resultados descriptivos	18
Variable gestión administrativa	18
Distribución de frecuencias dimensiones de gestión administrativa	19
<b>Figura 2.</b>	19
Niveles de gestión administrativa por dimensiones	19
Satisfacción laboral	20
<b>Figura 3.</b>	20
Satisfacción laboral	20
Distribución de frecuencias de las dimensiones de SL	21
4.2. Resultados correlacionales.	23
Correlación de la gestión administrativa y la SL	23
Correlación de la dimensión planeación y SL	24

Correlación de la dimensión organización y la SL	25
Correlación de la dimensión dirección y SL	26
Correlación de la dimensión control y SL	27
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Niveles de la variable gestión administrativa y dimensiones	18
Tabla 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa	19
Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones	20
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción laboral	21
Tabla 5. Correlación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral	23
Tabla 6. Correlación de la dimensión planeación y la satisfacción laboral	24
Tabla 7. Correlación de la dimensión organización y la satisfacción laboral	25
Tabla 8. Correlación de la dimensión dirección y la satisfacción laboral	26
Tabla 9. Correlación de la dimensión control y la satisfacción laboral	27

## Resumen

El estudio investigativo titulado: “Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021. La metodología fue tipo básica, el diseño no experimental, descriptivo correlacional porque midió la relación en las variables de nuestro estudio, así también fue de corte transversal porque se recolectó información de los trabajadores en un momento dado. La muestra estuvo conformada por 75 trabajadores; el muestreo fue intencional debido a que se seleccionó la muestra para ello se emplearon dos cuestionarios uno sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de la autora Palma (2005), ambos adaptados y cumplieron con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad. Se empleó la prueba Rho Spearman para determinar la relación entre variables, se concluyó que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,560 y p-valor 0,000).

*Palabras clave:* Gestión, administrativa, satisfacción, laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The research study entitled: "Administrative management and job satisfaction in a Municipal Hospital of Lima Norte, 2021". Its objective was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in a Municipal Hospital of Lima Norte, 2021. The methodology was basic type, the non-experimental, descriptive correlational design because it measured the relationship in the variables of our study, as well as it was cross-sectional because information was collected from workers at a given time. The sample consisted of 75 workers; The sampling was intentional because the sample was selected for this, two questionnaires were used, one on administrative management and job satisfaction of the author Palma (2005), both adapted and met the requirements of validity by expert judgment and reliability. The Rho Spearman test was used to determine the relationship between variables, it was concluded that administrative management is related to job satisfaction, with a considerable positive correlation level (Rho 0.560 and p-value 0.000).

Keywords: Management, administrative, satisfaction, labor, workers



## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día gestión administrativa desempeña una importante función en las organizaciones, ya que es fundamental para el crecimiento con ello tener un óptimo dominio de cómo se utilizan los recursos de la entidad, si lo están utilizando de manera óptima y eficiente, a fines del siglo XIX se establecieron cuatro procesos planear, organizar, direccionar y controlar, los cuales están relacionadas y funcionan de manera constante, el cual ayuda alcanzar las estrategias conllevando a una mejora en los recursos (Flores, 2018).

La gestión administrativa son conjunto de reglas, el cual nos ayudará hacer un mejor uso de los bienes propios de la empresa para lograr conseguir las metas y crecimiento en el mercado, ya que tiene la necesidad de mejora en el mecanismo de gestión en los colaboradores los cuales deben ser guiados por los encargados con lo cual se logrará la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos con ello es primordial hacer mecanismos y/o herramientas que mejore los diferentes problemas (Gil,2018).

En el Perú, en lo que concierna a la gestión administrativa se ha evidenciado que a pesar de la crisis mundial orginada por la pandemia Covid-19 hay una mejora significativa. Debido a que todos los procesos administrativos han sido realizados de manera virtual notándose agilidad de estos procesos que beneficia no solo a los nosocomios hospitalarios del país sino también al personal que labora y a los usuarios tanto externos como internos.

En el Hospital Municipal de Lima Norte, se observó deficiencias y no se maneja una buena gestión administrativa, ya que no tienen coordinación con las demás áreas operativas, para la programación de citas, presupuesto y liquidaciones de operaciones, exámenes de laboratorio y productos farmacéuticos, reflejado el malestar y disconformidad de los diferentes servicios que brinda a todos sus usuarios. Debido a la falta de organizar, direccionar y controlar; viéndose reflejado en el personal administrativo, de cierto modo desconocen las verdaderas funciones de cada colaborador y esto trae consigo cuellos de botellas, estrés, impidiendo el

mejor desenvolvimiento, coordinación, competitividad del colaborador y carencia de control en el área de recaudación.

Se estableció la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021? y los específicos (ver anexos 1)

La justificación teórica se fundamentó en que gestión administrativa esta llamado como el procedimiento que se ejecuta para la realización de los objetivos previstos del hospital, fijando como propósito primordial, una óptima organización y planeación, con el propósito de lograr resultados positivos de manera que nuestros usuarios reciban una buena calidad de servicio. Asimismo, en lo práctico facilitará mejorar la gestión administrativa y que los colaboradores que laboran en el hospital se sientan laboralmente satisfechos de las funciones que realizan dentro del nosocomio. Finalmente, recae primero, en lo metodológico se han empleado instrumentos validados que han dado solidez investigativa al estudio para la obtención de resultados.

El objetivo: Determinar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021 y los específicos (Ver anexo 1). Nuestra hipótesis: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021 y las específicas (Ver anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios nacionales: Meza (2019) determinó la relación entre ambas variables, predomina un enfoque cuantitativo, nivel correlacional estuvo compuesta por 19 empleados se administraron cuestionarios y dio una relación baja de 0.289 porque no se cumplen con la totalidad de procesos administrativos lo que genera insatisfacción de los trabajadores.

A su vez, Guzmán (2018) estableció conexiones en ambas variables, de tipo básica, diseños no probados, estuvo conformada por 165 colaboradores a quienes se aplicaron cuestionarios y sus resultados fueron una mínima conexión de 0.285 originado por la acción administrativa presenta problemas debido al incumplimiento de metas.

Además, Visitación (2018) en su tesis buscó diagnosticar la relación entre las variables, utilizó el diseño correlacional, se administraron instrumentos a 60 trabajadores se obtuvo 0.327 una correlación débil debido porque hay una deficiente gestión por lo tanto generó insatisfacción.

Mercado (2017) evidenció la relación de acorde a la problemática, fue una investigación correlacional, tuvo una muestra de 210 colaboradores a quienes se encuestaron y se obtuvo que hay relación alta de 0,832 se cumplen con todos los procedimientos administrativos en los plazos establecidos.

Por último, Palomares (2017) determinó la conexión entre variables, investigación básica, diseño de asociación, se encuestó a 73 trabajadores se evidenció una relación alta de 0,843 debido a la eficiencia en cuanto a la gestión y el servicio brindado de los trabajadores.

Las investigaciones internacionales tenemos: Mendivel (2020), en su trabajo, con un enfoque cuantitativo, población y muestra de 188 colaboradores, técnica encuesta, concluyó que debe ser obligatorio trabajar y trabajar en interés de Ejercer el horario de trabajo de la oficina del órgano administrativo con esta técnica Establecer acciones mensuales iguales a las realizadas por el interesado cada persona en la empresa.

Saavedra y Delgado (2020) en su artículo caracterizaron la satisfacción del colaborador en las acciones administrativas, de estudio básico. De diseño descriptivo de revisión sistemática, se evidenció que los colaboradores no se sienten complacidos por las bajas remuneraciones y deficiente dirección por parte de los jefes, en cuanto a la gestión administrativa no se emplean estrategias que conlleven al cumplimiento de las metas institucionales.

Armijos et al., (2019) en su investigación de carácter descriptivo basado en revisión bibliográfica, analizaron que en toda gestión administrativa los recursos humanos son importantes para su eficiencia por ello se debe fortalecer los procesos, el desempeño y la satisfacción de todos los colaboradores.

Rosero, et al., (2017) en su artículo analizó la gestión administrativa y los modelos administrativos para ello se basó en una investigación cuantitativa, el tipo de estudio descriptivo; se encuestaron a 160 trabajadores, el resultado obtenido fue que debe emplearse un modelo de gestión administrativa relacionados con los requerimientos y necesidades del municipio.

Barrios et al.,(2016) en su artículo analizó los procesos y controles administrativos en un hospital clínico y cómo a través de del uso de herramientas digitales se podrían ahorrar tiempo y cumplir con todos los procesos, estudio descriptivo conformada por 315 enfermeros a quienes se aplicaron encuestas sobre sus percepciones lo que resulto un menor cumplimiento de procesos originado porque los enfermeros presentan desconocimiento del uso de herramientas digitales para hacer más efectiva y eficiente su función administrativa y genera insatisfacción laboral.

La gestión administrativa son procesos sistemáticos que ayuda a tener claro los fines de la institución, su forma de trabajo, validándose de la viabilidad de los recursos y su desempeño en dar conformidad los objetivos (Callohuana,2019),es una actividad que permite reconocer los talentos, establecer estrategias y alcanzar metas (Gonzales et al.,2020) es vista también como el cumplimiento de procesos a través de una concatenación de labores que garantizan el cumplimiento de los fines institucionales (Cruzata y Rodriguez, 2016), son acciones orientadas por líderes al cumplimiento de todos los procesos

administrativos dentro de un contexto (Suliman et al.,2017), así también, son actividades ejercidas dentro de la entidad educativa (Ramírez,2016),del mismo modo es conceptualizada como una disciplina de todas las fases administrativas que aseguran el logro de los objetivos propuestos (Robbins y Coulter ,2010).

Ante todo, todas las acciones administrativas deben conllevar al éxito de la institución (Briones et al., 2019), incluso estas actividades, recursos están dirigidas al cumplimiento de metas institucionales (Benavides y Barrientos,2015), por lo tanto, los gerentes deben direccionar el liderazgo. y rol protagónico dentro de la organización (Botero,2017) son mecanismos que facilitan el empleo de los en una institución (Lino,2104), es una miscelánea de etapas para facilitar arreglo a un dilema administrativo, en tal proceso visualizaremos conflictos de dirección y organización y el contar con una excelente planificación, objetivos bien definidos nos permitirá el proceso sea lo menos engorroso (Cruz & Jiménez,2013).

El proceso de gestión administrativa, acarrea mantener un óptimo ambiente laboral que brinde equilibrio adecuado para que los trabajadores impulsen labores que posibiliten un crecimiento integral empresarial, por lo tanto analizar los factores que lo describen simplifique no solo entender el actual clima laboral, sino también posibilita brindar sugerencias para su respectivo avance en caso de mostrar condiciones agrestes para el desenvolvimiento de los colaboradores o caso contrario fortificar el clima laboral actual (Duran, Valenzuela et al,2018).

El propósito de esta gestión debe centrarse en lo que se planifica, organiza, dirige, ejecuta y controla como división administrativa de una organización prestadora de servicios en el sector educativo (Mendoza, 2017). La gestión de los recursos educativos significa la implementación de los principios administrativos de manera racional y sistemática en la gestión de las instituciones educativas (Palacios, 2016). Por lo tanto, es necesario monitorear cómo se organiza la institución, los recursos discrecionales utilizados y las metas educativas específicas (Vargas y Soto, 2016).

Las dimensiones son: *Dimensión 1: Planear*, referida al propósito y acciones para cumplir con los logros de la organización. *Dimensión 2: Organizar*, definida como las formas de actuación empresarial en fin a los objetivos empresariales propuestos. *Dimensión 3: Dirección*, es la concretización de todas las acciones

dirigidas por el jefe o gerente quien guía y orienta al logro de metas. *Dimensión 4: Control*, es el seguimiento que se da a las acciones realizadas cuya finalidad es el cumplimiento de metas en función a los tiempos establecidos (Chiavenato, 2012).

A modo de síntesis, la gestión administrativa viene a ser un conglomerado de actividades a realizar para direccionar una organización, a través de la realización de tareas, uso de recursos, y suficiencia para la coordinación y dirección de acciones propias de la empresa que nos permita reducción de problemas e imprevistos y así cumplir con los objetivos organizacionales planteados.

La satisfacción laboral (en adelante se denominará SL) siempre está relacionada con las actividades productivas de los empleados. Esta siempre inclinada desde el parece del trabajador hacia la empresa (Locke ,1969). Relacionada a todos los requerimientos y necesidades organizacionales (Burrell & Morgan 1979) coincide con el conforme desenvolvimiento del colaborador y el desenvolvimiento de enfrentamientos que susciten en la organización (Landy, 1989). Por supuesto debería ser tomada en cuenta como el sentimiento que percibe el trabajador en cuanto a la funciones que realiza en la empresa (Iaffaldano & Muchinsky,1985), es fundamental apreciar que si se nota cierto grado de descontento esto va a afectar directamente con el desenvolvimiento del trabajador (Festinger, 1957), aprecia comportamientos y actitudes inherentes del trabajador en cuanto suscita algo en sus actividades empresariales.

La SL es el aprecio del individuo por las actividades realizadas en una empresa (Ferrada, 2017), es el miedo de lo colaboradores a la actividad que están ejecutando (Grados, 2012), el sentimiento de emoción ante la labor que desarrollan (Morillo, 2010), así como en comportamiento que muestran los colaboradores ante de concluir el trabajo (Dawis y Newstrom, 2010), otro han citado como su asimilación ante la actividad que están realizando (Gómez, Moreno, Rodríguez y Manrique, 2009), sin embargo otros llaman a la primera impresión del trabajo realizado en la institución (Nader, et al.,2014), es el sentimiento felicidad que uno percibe el colaborador ante la actividades que ejecuta determinado trabajador (Álvarez, 2007), es el comportamiento del colaborador hacia su desarrollo ideal (Palma, 2005).

Estas características son: a) Transitorias, inherentes a la ocupación del colaborador, b) Acontecimientos, actividades realizadas por el trabajador que no eran esperadas, que repetidas veces conducen a la satisfacción o no del colaborador (Gan, 2012).

Los elementos son: a) Intrínseco, felicidad interna personal en relación con el trabajo ejecutado, b) Extrínseco, viene hacer lo resultados obtenido dentro de la en la organización (Sánchez, 2018), son: a) Intrínsecos, referenciada a la experiencia, b) Extrínsecos, disconforme con las actividades ejecutadas (Herzberg, 2003).

Las dimensiones son: a) Estado físico y/o material, vinculados con los aspectos del medio ambiente incidentes en la empresa, b) Beneficios laborales y o remunerativos, en mención al trabajo remunerado frente a las actividades que realiza el colaborador, c) Políticas administrativas, consta de las directrices y procedimientos administrativos a seguir en la organización d) Relaciones interpersonales, consta en la armonización de las relaciones obligaciones que se asumen entre empleados, e) Desarrollo personal, enlazado al crecimiento de capacidades del colaborador ante las actividades que ejecuta, f) Desempeño de tareas, respeto por los procedimientos de trabajo dentro de la empresa, g) Relación con la autoridad, consta en valorización y apreciación del desempeño de los colaboradores. (Palma, 2005).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Se precisó una investigación básica, ya que necesita de aportes teóricos para llevar a cabo soluciones a los problemas cuyo fin es el bienestar a la sociedad (Valderrama,2015).

Con un enfoque cuantitativo nos permitió obtener resultados a partir de procesamientos estadísticos que nos permitió arribar a conclusiones referente al fenómeno de estudio (Valderrama,2015).

Diseño no experimental, teniendo en cuenta que cada variable no fue manipulada, de corte transversal porque la información se recopiló en un periodo previsto. De nivel es descriptivo – correlacional, que midió el grado relacional que existe en las variables (Valderrama,2015).

El enfoque cuantitativo basado en el recojo de información y la obtención de datos valiéndose de la estadística, método utilizado deducción de hipótesis, pues se obtuvieron resultados por medio de la contrastación de hipótesis (Valderrama, 2015).

#### **3.2 Operacionalización de variables**

Primera Variable. GA, que viene hacer labores, recursos están dirigidas al cumplimiento de metas institucionales (Benavides y Barrientos, 2015)

La operacionalización fue a través del cuestionario de Ferrer (2017) adaptado por el investigador compuesto por 24 ítems con escala de Likert cuatro opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango (Ver anexo 2).

Segunda Variable. SL

Consiste en su forma de actuar del colaborador para su apropiado desempeño (Palma, 2005).

Se operacionalizó acorde al cuestionario de Palma (2005) conformado de 36 ítems con escala de Likert de cuatro formas de respuesta, con su respectivo nivel y rango (Ver anexo 2).



### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población es un conjunto de hechos, objetivos personas, o eventos de los cuales se efectuará el estudio (Ñaupas et al.,2014). En esta investigación la población está constituida por 158 colaboradores del Hospital Municipal de Lima Norte.

La muestra es no probalística ya que no está sujeta a ninguna fórmula para su elección (Valderrama,2015). Fue de 75 trabajadores. El muestreo utilizado fue intencional ya que el indagador distinguió los sujetos de aplicación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Al respecto Méndez (2011) refiere, la encuesta nos permitirá conocer las opiniones de las personas para la investigación y los cuestionarios son instrumentos que sirven para tal fin, estos fueron modificados por el indagador (Anexo 3) y validados por expertos quienes propalaron su aplicación del mismo (Anexo 4), posterior a esto, se estableció el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, el primer instrumento (Gestión administrativa) de ,814 y el segundo instrumento (Satisfacción laboral) de ,774 (Anexo 6).

### **3.5 Procedimiento**

Petitorio de permiso a los directivos del Hospital Municipal de Lima Norte, seguidamente se solicitó el apoyo de los trabajadores previa sensibilización por medio de redes sociales para que puedan responder a los cuestionarios y luego se procedió al registro de las respuestas y sus análisis respectivos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se recolectó la data y se realizó el proceso estadístico con el software SPSS v.26, para la medición de las variables tanto para los datos descriptivos e inferenciales para la determinación de las posibles relaciones en el estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetaron los referentes bibliográficos, así como también primaron los principios éticos del investigador con fines netamente académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

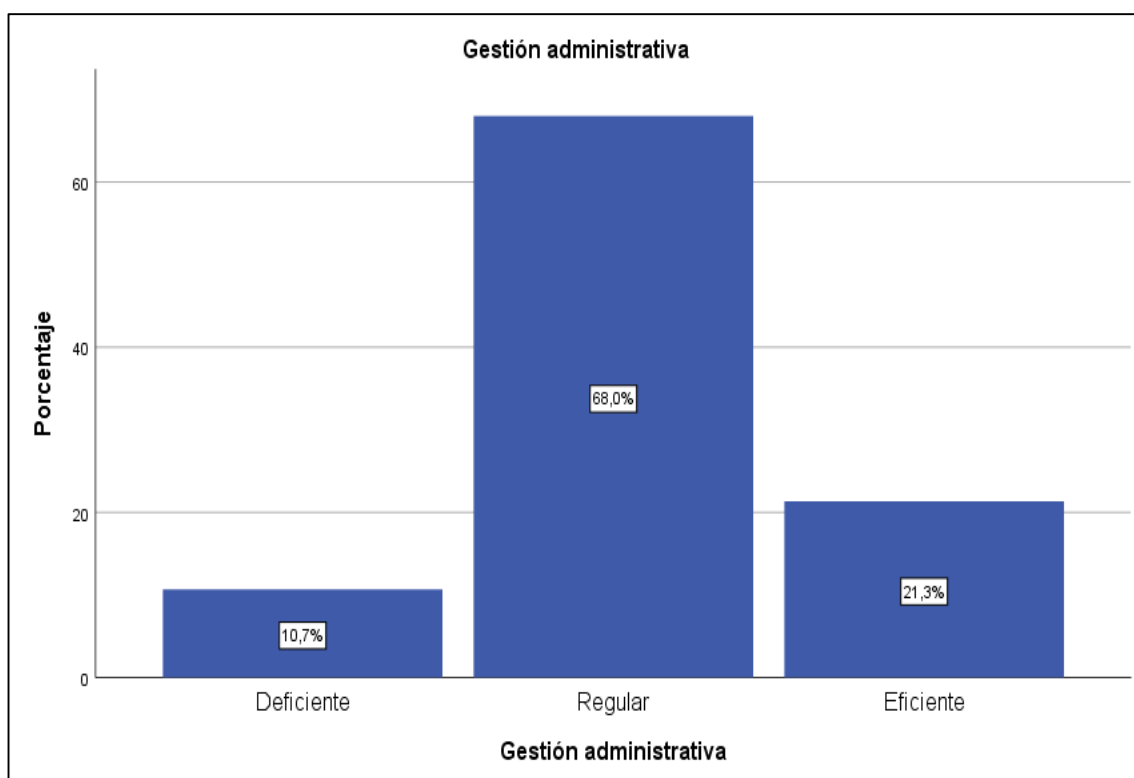
**Tabla 1**

*Variable gestión administrativa*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	10,7
Regular	51	68,0
Eficiente	16	21,3
Total	75	100,0

**Figura 1.**

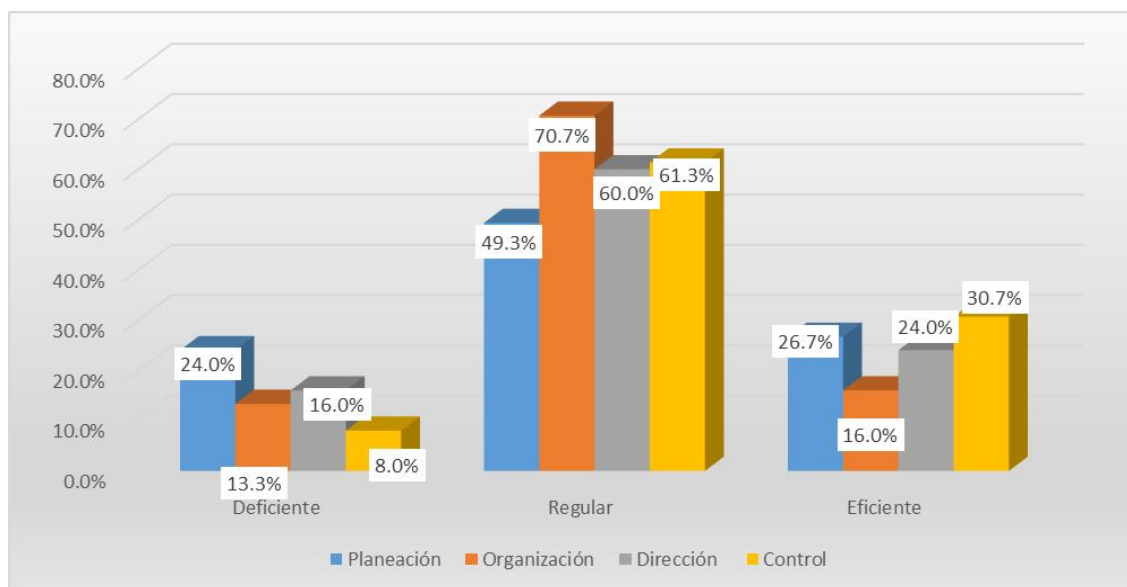
*Percepción de la variable gestión administrativa*



Los niveles de GA de los trabajadores presentaron un 68,0% regular, 21,3% eficiente y 10,7% deficiente.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias dimensiones de gestión administrativa*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planeación	Deficiente	18	24.0%
	Regular	37	49.3%
	Eficiente	20	26.7%
Organización	Deficiente	10	13.3%
	Regular	53	70.7%
	Eficiente	12	16.0%
Dirección	Deficiente	12	16.0%
	Regular	45	60.0%
	Eficiente	18	24.0%
Control	Deficiente	6	8.0%
	Regular	46	61.3%
	Eficiente	23	30.7%

**Figura 2.***Niveles de gestión administrativa por dimensiones*

El 24,0% percibieron un nivel deficiente en la planeación; el 49,3% regular y el 26,7% eficiente, siendo el nivel regular el que prevalece; el 13,3% deficiente en la organización; el 70,7% regular y el 16,0% eficiente, siendo el nivel regular el predominante; el 16,0% deficiente en la dirección; el 60,0% regular y el 24,0% eficiente, siendo el nivel regular prevalece; el 8,0% deficiente en la dimensión

control; el 61,3% regular y el 30,7% eficiente, siendo el nivel regular el predominante.

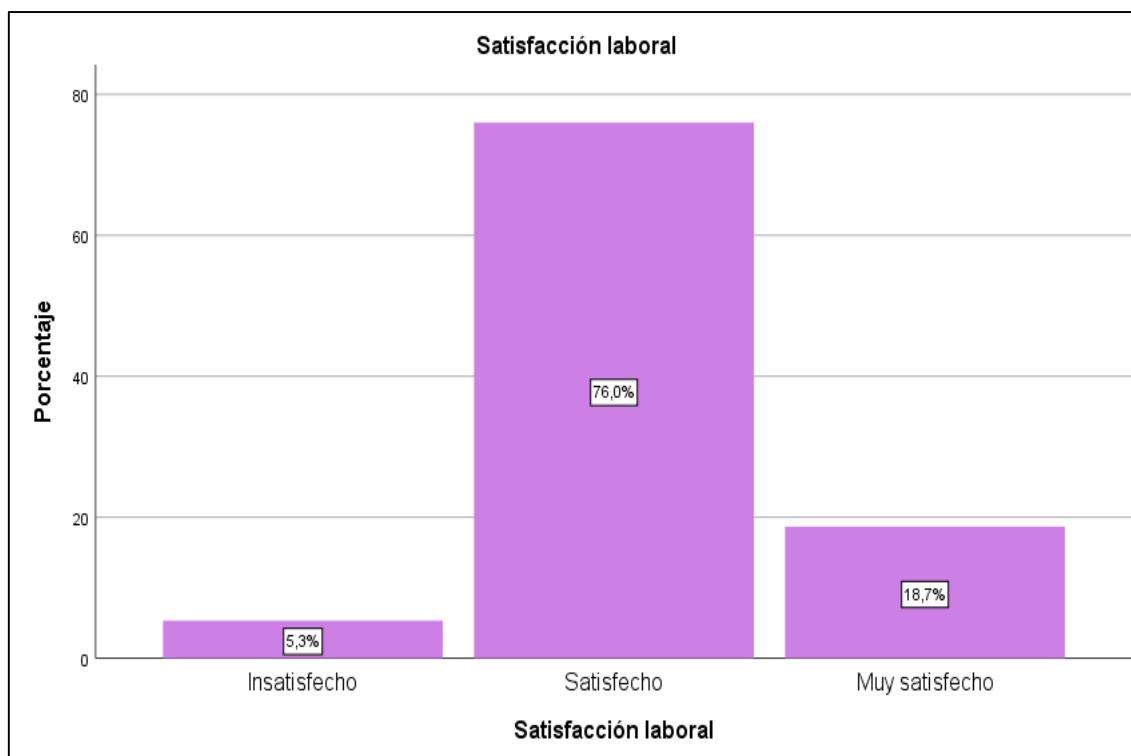
**Tabla 3**

*Satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	5,3
Satisfecho	57	76,0
Muy satisfecho	14	18,7
Total	75	100,0

**Figura 3.**

*Satisfacción laboral*



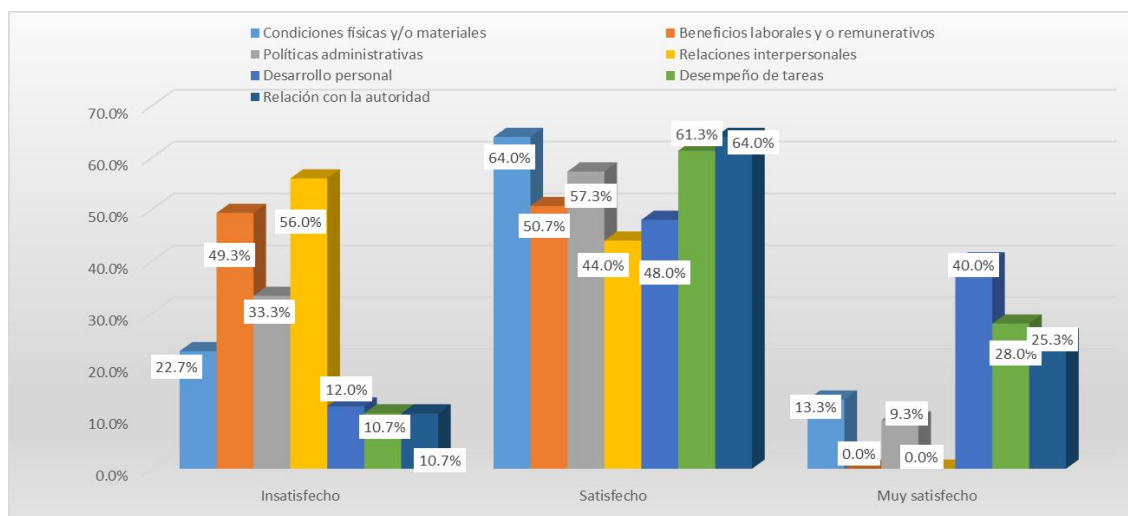
Los niveles de SL que los colaboradores presentaron fue un 76,0% satisfecho, muy satisfecho 18,7% e insatisfacción es de 5,3%.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de las dimensiones de SL*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Condiciones físicas y/o materiales	Insatisfecho	17	22.7%
	Satisfecho	48	64.0%
	Muy satisfecho	10	13.3%
Beneficios laborales y o remunerativos	Insatisfecho	37	49.3%
	Satisfecho	38	50.7%
	Muy satisfecho	0	0.0%
Políticas administrativas	Insatisfecho	25	33.3%
	Satisfecho	43	57.3%
	Muy satisfecho	7	9.3%
Relaciones interpersonales	Insatisfecho	42	56.0%
	Satisfecho	33	44.0%
	Muy satisfecho	0	0.0%
Desarrollo personal	Insatisfecho	9	12.0%
	Satisfecho	36	48.0%
	Muy satisfecho	30	40.0%
Desempeño de tareas	Insatisfecho	8	10.7%
	Satisfecho	46	61.3%
	Muy satisfecho	21	28.0%
Relación con la autoridad	Insatisfecho	8	10.7%
	Satisfecho	48	64.0%
	Muy satisfecho	19	25.3%

**Figura 4.**

*Niveles de la SL por dimensiones*



El 22,7% percibieron nivel insatisfecho en la dimensión condiciones físicas y/o materiales; el 64,0% satisfecho y el 13,3% muy satisfecho, siendo regular el predominante en esta dimensión; el 49,3% insatisfecho en la dimensión beneficios laborales y o remunerativos; el 50,7% satisfecho y el 0,0% muy satisfecho, siendo el regular el predominante en esta dimensión; el 33,3% insatisfecho en la dimensión políticas administrativas; el 57,3% un satisfecho y el 9,3% muy satisfecho, siendo regular el superior en esta dimensión; el 56,0% insatisfecho en la dimensión relaciones interpersonales; el 44,0% satisfecho y el 0,0% muy satisfecho, siendo regular el predominante de todas las dimensiones, el 12,0% insatisfecho en la dimensión desarrollo personal; el 48,0% satisfecho y el 40,0% muy satisfecho, el 10,7% insatisfecho en la dimensión desempeño de tareas; el 61,3% satisfecho y el 28,0% muy satisfecho, finalmente el 10,7% insatisfecho en la dimensión relación con la autoridad; el 64,0% satisfecho y el 25,3% nivel muy satisfecho, predomina el nivel de satisfecho.

## 4.2. Resultados correlacionales.

### Hipótesis general

Ho. La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

Hi. La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

**Tabla 5**

*Correlación de la gestión administrativa y la SL*

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Al observar se demostró una correlación de 0.560 con un  $p=0.000 < 0.05$ , con lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye con una relación considerable entre las variables.

## Hipótesis específica 1

Ho. La planeación no se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

Hi. La planeación se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

**Tabla 6**

*Correlación de la dimensión planeación y SL*

		Planeación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,351**
		N	75
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,351**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	75

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al observar se evidenció una correlación de 0.351 con un  $p=0.002 < 0.05$ , se concluyó con una relación media entre la dimensión planeación y la SL.



## Hipótesis específica 2

Ho. La organización no se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021.

Hi. La organización se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación de la dimensión organización y la SL*

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	75	75
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	75	75

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Al observar se dio una correlación de 0.351,  $p=0.002 < 0.05$ , se concluyó con una relación media entre la dimensión organización y la SL.

### Hipótesis específica 3

Ho. La dirección no se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

Hi. La dirección se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

**Tabla 8**

*Correlación de la dimensión dirección y SL*

		Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,471**
		N	75
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,471**
	Sig. (bilateral)	,000	
		N	75

\*\* *La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Al observar se obtuvo una correlación de 0.471,  $p=0.000 < 0.05$ , concluyó con una relación moderada entre la dimensión dirección y la SL.

#### Hipótesis específica 4

Ho. El control no se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021.

Hi. El control se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

s

**Tabla 9**

*Correlación de la dimensión control y SL*

		Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,562**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

Al observar se obtuvo una correlación de 0.562,  $p=0.000 < 0.05$ , se evidenció con una relación considerable entre la dimensión control y SL.

## V. DISCUSIÓN

Luego de un análisis estadístico de datos tomados por 158 colaboradores de un Hospital Municipal de Lima Norte se tuvo como hipótesis general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021, esto debido a que en el referido nosocomio hace falta analizar y supervisar los procesos administrativos y ponerlos en acción el cual conllevará a explicar lo que en realidad se debe de hacer y quién lo debe de realizar, todo ello para beneficio de los colaboradores y la entidad; para lo cual se obtuvo que existe correlación positiva considerable ( $Rho$  0,560 y  $p$ -valor 0,000) entre GA y SL. Sabemos que la gestión administradora son aquellas actividades, recursos propios de la organización que están guiadas al cumplimiento de las metas institucionales, y el proceso de toda gestión administrativa en una entidad conlleva mantener un agradable ambiente laboral el cual otorgue un óptimo y adecuado equilibrio para que los colaboradores promuevan labores o actividades que ocasionen generen un crecimiento integral en la empresa, asimismo analizar estos factores que lo describen facilite no solo al ambiente laboral, sino que también posibilite el brindar sugerencias y recomendaciones para su respectivo avance en caso de revelar condiciones agrestes o abruptas para el correcto desenvolvimiento de los colaboradores o caso contrario fortalecer el actual ambiente laboral que se esta desarrollando en la empresa (Duran, Valenzuela et,2018). Estos resultados fueron contrarios a los de Meza (2019) quién refirió una baja relación porque dichas actividades no se ciñen a los procedimientos administrativos necesarios para una gestión eficiente por consiguiente esto es plasmado en la complacencia de los trabajadores por incumplimiento de los procesos, también fueron comparados con los de Palomares (2017) que señaló una alta relación puesto que existe una eficiente gestión y satisfacción en el servicio brindado de los trabajadores, lo que podemos acotar en función a nuestros resultados que todavía hay deficiencias en cuanto a la gestión, el seguimiento y cumplimiento de procesos en función a las metas hospitalarias. También se define como el conjunto de reglas, el cual nos va permitirá optimizar el manejo de los bienes propios de la organización para lograr el crecimiento y las metas asignadas para con el mercado. A modo de síntesis esta gestión administradora no es más que un conglomerado de actividades que se debe

de ejecutar para dirigir una organización por medio de tareas, uso de los recursos, coordinación entre las áreas y direccionar acciones propias de entidad el cual nos permita disminuir o evitar inconvenientes e imprevistos y así cumplir con las metas institucionales trazadas a corto, mediano y largo plazo.

Del mismo modo se tiene que tener en cuenta que la satisfacción laboral es el proceder del colaborador hacia su conveniente desempeño laboral, esto recae a que si al colaborador se le brinda un adecuado ambiente físico de trabajo, una remuneración atractiva por sus servicios prestados, un grato y acogedor ambiente laboral, desarrollo personal y profesional en la organización, esto permitirá que obtenga un alto grado de satisfacción laboral para con la entidad y esto se verá reflejado en el cumplimiento de las metas institucionales y las excelentes relaciones con su entorno de trabajo y superiores, caso contrario el colaborador no se siente satisfecho laboralmente con su puesto de trabajo, esto se repercutirá de forma negativa a la empresa como por ejemplo con un clima hostil de trabajo, retraso y en algunos casos el no cumplimiento de la metas institucionales y pésimas relaciones entre los jefes y subordinados (Palma, 2005) . Existen dos elementos que contemplan la satisfacción del colaborador en sus labores como son:

a) Intrínseco, que viene hacer el bienestar que siente cada colaborador frente a la o las funciones que realiza dentro de la organización. b) Extrínseco, que viene hacer los resultados logrados por parte del colaborador en la empresa (Sánchez, 2018).

Asimismo, al realizar el procesamiento de las hipótesis específicas se obtuvo lo siguiente. La planeación se relaciona con la SL, con una relación positiva media (Rho 0,351 y p-valor 0,002) entre la dimensión planeación y la variable satisfacción laboral, según Guzmán (2018) refirió una relación baja originado porque existen muchos problemas por el incumplimiento de metas así también insatisfacción de los trabajadores, al contrario, Mercado (2017) que señaló que si se siguen todos los procedimientos administrativos en los plazos previstos y se refleja en su buena gestión y satisfacción, estos resultados contradictorios a los nuestros porque se deben emplear estrategias de gestión para el cumplimiento de los planes, metas institucionales y garantizar la satisfacción de los trabajadores y usuarios que concurren al hospital.

Por otro lado como segunda hipótesis específica fue que la entidad se relaciona con la SL, con una correlación positiva media ( $Rho$  0,351 y  $p$ -valor 0,002), al respecto, Visitación (2018) indicó que existe una deficiente gestión y satisfacción de los trabajadores debido a que no se establecen metas claras y se efectiviza su cumplimiento, en cambio Rosero, et al., (2017) mencionaron que debe utilizarse un modelo de gestión administrativa que responda a los lineamientos y requerimientos de la institución, así también, Armijos et al., (2019) sustentaron que deben emplear estrategias que permitan el mejoramiento de los procesos, desempeño y satisfacción de todos los trabajadores, los resultados obtenidos demuestran que se requiere la implementación de un modelo de gestión integral y el involucramiento de todo el personal, es decir desde personal médico, personal administrativo hasta los altos directivos para el éxito en la gestión del hospital.

Asimismo como tercera hipótesis específica tenemos que la dirección se relaciona con la SL, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,471 y  $p$ -valor 0,002) según Mendivel (2020) funciones administrativas y las prestaciones de servicios tienen que garantizar el progreso de la gestión para ello el rol del encargo administrativo es primordial para la realización de los objetivos organizacionales, al contrario, Saavedra y Delgado (2020) mencionaron que se debe reconocer a los trabajadores porque estos no se encuentran satisfechos por las remuneraciones bajas y pocos incentivos debido a la falta de interés de los jefes de área, nuestro estudio guarda relación en que los trabajadores se sienten poco motivados por los bajos niveles salariales, en algunos casos hay colaboradores que se les paga por medio de recibo por honorarios muy aparte que no se le otorga todos los beneficios que por ley corresponde, estos no reciben algún tipo de incentivo o reconocimiento por la labor que realiza dentro del hospital lo que genera descontento, incomodidad e insatisfacción de los mismos colaboradores y también acarrea disconformidad y relativo interés por parte de los altos directivos del hospital. La dirección es de suma importancia y pilar fundamental en toda empresa sea del sector público y privado, ya que en ella recae la capacidad, responsabilidad y tarea por parte del administrador de liderar a todo el grupo humano para generar procesos sinérgicos que conlleven al trabajo en equipo para el cumplimiento del objetivo organizacional;

en este aspecto lo que se debe de realizar a modo de síntesis es el implementar un programa de reconocimientos e incentivos laborales a los destacados colaboradores y éstos sean imitados por el resto de colaboradores para eficiente y exitosa gestión del hospital.

Por otro lado, está la cuarta hipótesis específica fue que el control se relaciona con la SL, con relación considerable ( $Rho$  0,562 y  $p$ -valor 0,000), según los autores Barrios et al., (2016) señalaron que para el cumplimiento de procesos y controles se deben implementar herramientas tecnológicas para ahorrar tiempo en los procesos administrativos para ello se deben capacitar a los trabajadores porque existe mucho desconocimiento del manejo de los tics para efectivizar sus funciones laborales y de acuerdo a los de los autores Armijos et al., (2019) se debe asegurar el fortalecimiento de los procesos, desempeños para la satisfacción y el involucramiento de todos los colaboradores y que en toda gestión administrativa el capital humano en este caso los colaboradores son parte clave y pilar fundamental para el desarrollo y eficiencia de la entidad, estos resultados se distinguen con los obtenidos debido a que en el nosocomio existen mecanismos de seguimiento y control d

e procesos como son el sistema SIMEDH, diferentes documentos y formatos que se deben de llenar y cumplir sistema para el funcionamiento de diferentes procesos y servicios propios del hospital, pero por incumplimiento de algunos procesos que pueden ser esenciales según lo amerite, como en ocasiones ocurre en el proceso de compra de equipos médicos en los que a veces no se incluye el proceso de ensamblaje del mismo y en peores casos el servicio post venta del mismo y esto es de vital importancia para cualquier falla o inconveniente del producto cuando este se encuentra en uso, lo que ocasiona que el servicio que brinda esa máquina se cierre temporalmente y no solo afecte al área usuaria sino que también en algunos casos perjudica a otras áreas del hospital y esto repercute en el no cumplimiento de las metas institucionales propuestas por los altos directivos del hospital municipal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** En concordancia a lo obtenido se evidenció que la gestión administrativa se relaciona con la SL, con grado de correlación positiva considerable (Rho 0,560 y p-valor 0,000), concordando con estudios realizados previamente.

**Segunda:** De acuerdo a los resultados se encontró que la planeación guarda relación con la SL, con correlación positiva media (Rho 0,351 y p-valor 0,002), concordando con estudios previos.

**Tercera:** A partir de los resultados se encontró que la organización se relaciona con la SL, correlación positiva media (Rho 0,351 y p-valor 0,002), coincidiendo con estudios precedentes.

**Cuarta:** De acuerdo a los resultados se encontró que la dirección se relaciona con la SL, correlación positiva media (Rho 0,471 y p-valor 0,000), ajustándose a los estudios realizados previamente.

**Quinta:** A partir de los resultados se reveló que el control guarda relación con la SL, con correlación considerable (Rho 0,562 y p-valor 0,000), concordando con los estudios precedentes.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Al director del Hospital Municipal de Lima Norte, disponga la contratación de personal calificado, capacitado y suficiencia pericia para agilizar los diferentes trámites y así poder otorgar información veraz y eficaz.

### **Segunda:**

A los jefes del Hospital Municipal de Lima Norte, teniendo en cuenta los beneficios labores o remunerativos, implementar mecanismos dirigidos a otorgar políticas de incentivos a los colaboradores, con el único fin de incrementar su productividad por y para la institución.

### **Tercera:**

Al director del Hospital Municipal de Lima Norte, promover la actualización e incorporación de documentos normativos (guías didácticas, manuales de organización y funciones, reglamentos y directivas) que coadyuven a una mejor organización y gestión institucional.

### **Cuarta:**

A los jefes del Hospital Municipal promueva y aplique estrategias por medio de charlas motivadoras, relaciones interpersonales para mantener activa la satisfacción laboral en sus colaboradores.

## REFERENCIAS

- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral Privadas de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Armijos, F; Bermúdez, A & Mora, N. (2019) *Gestión de administración de los recursos humanos* Universidad y Sociedad vol.11 no.4 Cienfuegos oct.-dic. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Barrios, S; Rodríguez, M & Páez, M. (2016) La gestión de los controles administrativos de enfermería soportado en tecnologías de la información y las comunicaciones. *Rev Ciencias Médicas* vol.20 no.5 Pinar del Río set.-oct. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942016000500006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942016000500006)
- Benavides, G; y Barrientos, O. (2015), Elementos clave de la administración de programas académicos. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 79, julio-diciembre, 2015, pp. 130- 147 Universidad EAN Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20643042009.pdf>
- Briones,W; Guanín,E; Morales, F; y Bajaña, F. (2019) Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, vol. 25, núm. 2, april-june, 2019, pp. 1-14 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín Holguín, Cuba. Recuperado: [https://www.redalyc.org/pdf/1815/Resumenes/Resumen\\_181559111001\\_1.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/1815/Resumenes/Resumen_181559111001_1.pdf)
- Botero, L. (2017) El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad. *Revista Ciencias Estratégicas*, vol. 25, núm. 38, julio-diciembre, 2017, pp. 271-276 Universidad Pontificia Bolivariana Medellín, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Burrell, G. y Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*. (1a ed.). Inglaterra: Ashgate Publishing Limited.

- Callohuana, J. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo de la Paz* (Tesis doctorado). Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Chiavenato, I (2006). *Teoría General de la Administración* (7ma edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2012) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8ma. Edición). Mc. Graw – Hill Interamericana de México: S.A.
- Cruz, J., & Jiménez, V. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Grandes Pymes. Recuperado: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizaciondireccion-y-control/>
- Cruzata, A., & Rodríguez, I. (2016). La gestión en las Instituciones: Enfoques, Modelos y Posiciones Teóricas y Prácticas. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 3(1), 28-37, e-ISSN: 2414-4991. Recuperado: <http://www.revistagobiernoydegestionpublica.com/index.php/RGGP/article/view/31>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2010). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- De Waal, A., Van der Heijden, B., Selvarajah, C., & Meyer, D. (2016). Comparing Dutch and British high performing managers. *Journal of Management & Organization* , Volume 22 , Issue 3 , May 2016 , pp. 349 – 366. Recuperado: DOI: <https://doi.org/10.1017/jmo.2015.39>
- Dimitratos, P., Petrou, A., Plakoyiannaki, E., Johnson, J. (2011). Strategic decision-making processes in internationalization: Does national culture of the focal firm matter?. *Journal of World Business* 46 (2011) 194–204
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.
- Ferrada, L. (2017). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile. *Revista De La CEPAL*, (12), 137-57. Recuperado:

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=127353660&lang=es &site=ehost-live>

- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. EE.UU.: Stanford University Press.
- Flores J. (2018). *Estados financieros y administrativos*. Editorial Lima. Centro de especialización en contabilidad y finanzas 2018 grafica. Santo Domingo.
- Gan, F. (2012). *Clima y desempeño laboral*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gil, A. (2018) *Administración de recursos Humanos: un enfoque profesional*. São Paulo: Editora Atlas.
- Goethals,G.(2018). *Encyclopedia of Leadership*. Sage Publication
- Gómez, L., Moreno, M., Rodríguez, J., Roseo, S. y Manrique, A. (2009). Medición y predicción de la satisfacción con la vida en inmigrantes empleados en España. *Diferencias según su situación administrativa*. *Anales de Psicología*, 27(1), 179-185.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & 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: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grados, J. (2012). *Capacitación y desarrollo personal*. México: Trillas.
- Guzmán, R. (2018) *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*.
- Herzberg, F. (2003). *How do you motivate employees?*. Recuperado:[https://www.researchgate.net/publication/10934893\\_One\\_More\\_Time\\_How\\_do\\_You\\_Motivate\\_Employees](https://www.researchgate.net/publication/10934893_One_More_Time_How_do_You_Motivate_Employees).

- Iaffaldano, M. y Muchinsky, P. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273. Recuperado: <https://doi.org/10.1037//0033-2909.97.2.251>
- Kerzner,H.(2017) *Project Management workbook and PmP/CAPM Exam Study Guide*. 2oth.Edition.
- Kessler,E.(2013) *Encyclopedia of Management Theory*.Edithor Sage Reference
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mcgraw- hill/Interamericana.
- Landy, F. (1989). *Psychology of Work Behavior*. (4a ed.). EE.UU.: Brooks/Cole Pub Co.
- Lino, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa*. La Libertad.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-226. Recuperado: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Mendivel, R. (2020), *Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencia* Universidad Peruana los Andes.
- Mendoza, A. (2017) Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mercado, J. (2017) *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Meza, R. (2019) *Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Nader, M., Bernate, S., & Santa- Bárbara, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31-39. Recuperado: [doi.org/10.1016/j.estger.2014.02.006](https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.02.006)

- Newman, A., Kiazad, K., Miao, Q., & Cooper, B. (2014). Examining the cognitive and affective trust-based mechanisms underlying the relationship between ethical leadership and organizational citizenship: A case of the head leading heart? *Journal of Business Ethics*, 113 - 123.
- Nygaard, A., Silkoset, R., & Kidwell, R. E. (2015). Leading by Example: Values-Based Strategy to Instill Ethical Conduct. *Journal of Business Ethics*. DOI 10.1007/s10551-015-2885-9 ISSN 0167-4544
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª ed). Bogotá: Ediciones de la U.
- Palacios, L (2016). *Estrategias de creación empresarial*. Ediciones Ecoe, 2da edición. Colombia. Recuperado: [https://books.google.com.pe/books?id=dva2DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dva2DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- Palomares, V. (2017) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 8ª edición. México: Prentice-Hall.
- Rosero, G, Mora, E, Gutiérrez, M, Maldonado, S, Delgado, W & Fernández, A.(2017) Gestión de la innovación en los servicios de salud pública *Rev Cubana Invest Bioméd vol.36 no.3 Ciudad de la Habana set. 2017*. Recuperado: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002017000300016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300016)
- Saavedra, J. y Delgado, J. (2020) Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Vol 1, 03 nov 2020. Recuperado: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/218>
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2018). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano* (219), 60. Recuperado: [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/1888/c212\\_060\\_a\\_Rankings%20internacionales\\_219\\_2.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf)

- Suliman A., Mazen J., Samy S. Abu Naser & M. Abu Amuna (2017) The Effectiveness of a Training Program in Increasing Crowd Funding - *International Journal of Advanced Educational Research* 2 (1):31-37.
- Valderrama, S. (2015) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Vargas, J. y Soto, A. (2016). *Paradigm Shift in the Management school from traditional to an eclectic approach of administrative management*. *Journal of Business Management and Economics* 4: 11 November (2016). Recuperado:<https://www.omicsonline.org/.../paradigm-shift-in-the-manageme>
- Visitación, M. (2018) *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Logística del Ministerio de Educación*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Vroom, V.(1964). *Work and Motivation*. (1a ed.). EE.UU.: Wiley.
- Wright, T. y Staw, B. (1999). Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happy-productive worker thesis. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1-23. [https://doi.org/10.1002/\(si-ci\)1099-1379\(199901\)20:1<1::aid-job885>3.0.co;2-w](https://doi.org/10.1002/(si-ci)1099-1379(199901)20:1<1::aid-job885>3.0.co;2-w)

# ANEXOS



## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un Hospital Municipal de Lima Norte, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La planeación se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>La organización se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>La dirección se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021</p> <p>El control se relaciona con la satisfacción laboral en el Hospital Municipal de Lima Norte, 2021.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			<b>Planeación</b>	Diagnóstico de problemas Objetivos	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (24-55) Regular (56-87) Eficiente (88-120)
			<b>Organización</b>	Estructura Coordinación e integración	6 al 10		
			<b>Dirección</b>	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	11 al 18		
			<b>Control</b>	Actividades de control Evaluación Cumplimiento de normas	19 al 24		



--	--	--	--	--	--	--	--

VARIABLES E INDICADORES				
Variable 2: Satisfacción laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Condiciones físicas.	El ambiente físico Remuneración Clima laboral Trabajo adecuado Valoración del trabajo	1 - 5	TA = Totalmente de acuerdo A = De acuerdo I = Indeciso D = En desacuerdo TD = Totalmente en desacuerdo	Insatisfecho (36-83) Satisfecho (84-131) Muy satisfecho (132-180)
Beneficios laborales o remunerativos.	Comprensión de los superiores. Insatisfacción del trabajo realizado. Trato por parte de la institución Trabajo en equipo.	6 – 9		
Políticas administrativas.	Desarrollo personal. Autovaloración del trabajo realizado. Buenas relaciones con los superiores.	10 – 14		

				<p>Ambiente confortable. Buen salario</p>			
			Relaciones sociales	<p>Salario desproporcionado al trabajo realizxado. Distanciamiento laboral Horario a disgusto Disfrute con el trabajo.</p>	15 - 18		
			Desarrollo personal	<p>Intrascendencia en la labor realizada. Relaciones con los superiores y efecto en el trabajo. Comodidad satisfactoria en el ambiente de trabajo. Remuneración y expectativas económicas. Horario incómodo Solidaridad como valor de grupo.</p>	19 – 24		
			Desempeño de tareas	<p>Logro de metas Aburrimiento en el trabajo. Cordialidad con superiores. Comodidad en el ambiente físico del trabajo. Realización en el trabajo. Satisfacción con el trabajo realizado.</p>	25 – 30		
			Relación con la autoridad	<p>Incomodidad con compañeros de trabajo. Comodidad en las labores. Reconocimiento económico por rendimiento. Sensación de bienestar con la actividad realizada. Reconocimiento del trabajo realizado por parte de los jefes.</p>	31 - 36		

--	--	--	--	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental – Correlacional Corte Transversal</p>	<p>Población: Estará conformada por 158 trabajadores Hospital Municipal de Lima Norte</p> <p>La muestra fue de 75 trabajadores del Hospital Municipal de Lima Norte</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de gestión administrativa Cuestionario de satisfacción laboral</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman  <math>d</math> = Diferencia entre los rangos (X menos Y)  <math>n</math> = Número de datos</p>

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Gestión administrativa*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión administrativa	son actividades, recursos están dirigidas al cumplimiento de metas institucionales (Benavides y Barrientos,2015)	Se operacionalizó de acuerdo se elaboró un cuestionario compuesto por 24 preguntas, con escalas de Likert y niveles y rangos.	<b>Planeación</b>	Diagnóstico de problemas Objetivos	1 al 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (24-55) Regular (56-87) Eficiente (88-120)
			<b>Organización</b>	Estructura Coordinación e integración	7 al 12		
			<b>Dirección</b>	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	13 al 17		
			<b>Control</b>	Actividades de control Evaluación Cumplimiento de normas	18 al 24		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral*

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Satisfacción laboral	Es el proceder del trabajador hacia su conveniente desempeño laboral (Palma, 2005).	Se operacionalizó de acuerdo al cuestionario de Palma (2005) compuesto de 36 ítems con una escala de Likert de cuatro opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango	Condiciones físicas.	El ambiente físico Remuneración Clima laboral Trabajo adecuado Valoración del trabajo	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho (36-83) Satisfecho (84-131)
			Beneficios laborales o remunerativos.	Comprensión de los superiores. Insatisfacción del trabajo realizado. Trato por parte de la institución Trabajo en equipo.	6 al 9		Muy satisfecho (132-180)
			Políticas administrativas.	Desarrollo personal. Autovaloración del trabajo realizado. Buenas relaciones con los superiores. Ambiente confortable. Buen salario	10 al 14		
			Relaciones sociales	Salario desproporcionado al trabajo realizado. Distanciamiento laboral Horario a disgusto Disfrute con el trabajo.	15 al 18		
			Desarrollo personal	Intrascendencia en la labor realizada. Relaciones con los superiores y efecto en el trabajo. Comodidad satisfactoria en el ambiente de trabajo. Remuneración y expectativas económicas. Horario incómodo Solidaridad como valor de grupo.	19 al 24		
			Desempeño de tareas	Logro de metas Aburrimiento en el trabajo.	25 al 30		

---

			<p>Cordialidad con superiores.          Comodidad en el ambiente físico del trabajo.          Realización en el trabajo.          Satisfacción con el trabajo realizado.</p>	
Relación autoridad	con	la	<p>Incomodidad con compañeros de trabajo.          Comodidad en las labores.          Reconocimiento económico por rendimiento.          Sensación de bienestar con la actividad realizada.          Reconocimiento del trabajo realizado por parte de los jefes.</p>	31 al 36

---

### **Anexo 3: Ficha técnica**

#### **Ficha técnica 1: Cuestionario de gestión administrativa**

Autora: Ferrer (2017)

Adaptación: Rojas (2021).

Administración: Redes sociales (Whatsapp)

Ámbito de aplicación: Hospital Municipal de Lima Norte

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo - Virtual

#### **Ficha técnica 2: Cuestionario de satisfacción laboral.**

Autora: Sonia Palma Carrillo. SL-SPC (1999)

Adaptación: Rojas (2021).

Administración: Redes sociales (Whatsapp)

Ámbito de aplicación: Hospital Municipal de Lima Norte

Forma de administración: Colectivo – Virtual

## Anexo 4: Instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado trabajador solicitamos de tu colaboración en dar respuesta a este cuestionario cuyos fines son académicos.

**INSTRUCCIONES:** Marca la escala que según tu criterio da respuesta los ítems del cuestionario:

ESCALA DE VALORACIÓN	
5	= Siempre
4	= Casi siempre
3	= A veces
2	= Casi nunca
1	= Nunca

Dimensiones /ítems	ESCALA				
	5	4	3	2	1
<b>PLANIFICACIÓN</b>					
1. Participa en los procesos de planeación en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
2. Se estimula a los trabajadores a alcanzar los objetivos en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
3. Se realiza el diagnostico situacional, para utilizarlo como solución ante un eventual problema.					
4. Se capacita a los trabajadores sobre los procedimientos administrativos para mejorar la gestión administrativa en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
5. Realiza la formulación de su plan anual de trabajo para el logro de metas del Hospital Municipal de Lima Norte.					
6. Desempeña eficientemente su actividad laboral y cumple con las metas y los plazos establecidos.					
<b>ORGANIZACIÓN</b>	5	4	3	2	1
7. Se actualiza anualmente la estructura organizacional del en el Hospital Municipal de Lima Norte para obtener mejores resultados en la gestión.					



8. Se cuenta con metas organizativas para mejorar la gestión administrativa del Hospital Municipal de Lima Norte.					
9. Mejora su desempeño para cumplir con el logro de los objetivos del Hospital Municipal de Lima Norte.					
10. Se cuenta con el personal idóneo para el logro de los objetivos del Hospital Municipal de Lima Norte.					
11. Se promueve el trabajo en equipo para el mejoramiento de su desempeño laboral.					
12. Se promueve el trabajo colaborativo para mejorar la calidad de la gestión en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. Practica la escucha activa ante su jefe demás trabajadores.					
14. Establece una comunicación asertiva con los demás trabajadores.					
15. Se siente motivado laboralmente.					
16. Se siente identificado y satisfecho con la labor que realiza en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
17. Se orienta en los procesos administrativos que se tienen que cumplir en los plazos establecidos.					
<b>CONTROL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
18. Se cuenta con un sistema de control.					
19. Establece criterios para la toma de decisiones sobre problemas que existen en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
20. Recibe capacitaciones frecuentemente para el desarrollo de sus funciones.					
21. Controla, verifica y mejora los procesos o actividades que se realizan en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
22. Se realiza rendición de cuentas transparentes y claras sobre los ingresos y egresos del Hospital Municipal de Lima Norte.					
23. Se supervisa y controla los procesos administrativos permanentemente para mejorar la gestión administrativa en el Hospital Municipal de Lima Norte.					
24. Se cumplen con todos los procedimientos normativos estipulados en el Hospital Municipal de Lima Norte.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC (PALMA 1999)

Estimado trabajador solicitamos de tu colaboración en dar respuesta a este cuestionario cuyos fines son académicos.

**INSTRUCCIONES:** Marca la escala que según tu criterio da respuesta los ítems del cuestionario:

ESCALA DE VALORACIÓN	
5	= Totalmente de acuerdo
4	= De acuerdo
3	= Indeciso
2	= En desacuerdo
1	= Totalmente en desacuerdo

ÍTEMS	ESCALAS				
	5	4	3	2	1
<b>CONDICIONES FÍSICAS</b>					
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
<b>BENEFICIOS LABORALES O REMUNERATIVOS</b>					
6. Mis jefes son comprensivos.					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario de trabajo.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					

19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
<b>RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Anexo 5: Certificados de validez de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: GUSTAVO ZARATE RUIZ                      DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMATICO, METODOLOGO - MAG. EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS – MBA Y EN GESTION PUBLICA.

29 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Miguel Narváez Arana                      DNI: 42006945

Especialidad del validador: Licenciado en Administración y Magister en Gerencia Social.

9 de julio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. RENATO PEÑAFLORES GUERRA      DNI: 10004015

Especialidad del validador: **Magister en Investigación en Ciencias de la Administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

09 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante.

## Anexo 6: Confiabilidad de las variables

Confiabilidad Gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



10 :

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

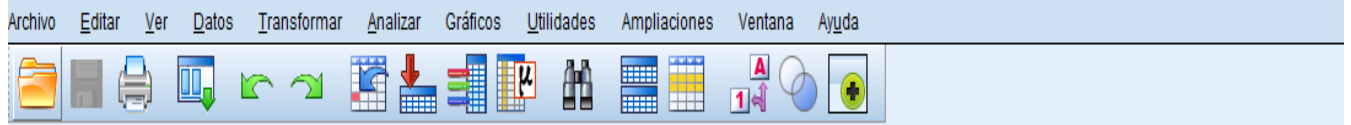
### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	24



22 : P15

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

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,774	36







## Anexo 8: SPSS Versión 26

Confabilidad Gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
2	P2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
3	P3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
4	P4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
5	P5	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
6	P6	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
7	P7	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
8	P8	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
9	P9	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
10	P10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
11	P11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
12	P12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
13	P13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
14	P14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
15	P15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
16	P16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
17	P17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
18	P18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
19	P19	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
20	P20	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
21	P21	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
22	P22	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 17°C 19:34 5/08/2021

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

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
2	P2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
3	P3	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
4	P4	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
5	P5	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
6	P6	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
7	P7	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
8	P8	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
9	P9	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
10	P10	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
11	P11	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
12	P12	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
13	P13	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
14	P14	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
15	P15	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
16	P16	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
17	P17	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
18	P18	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
19	P19	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
20	P20	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
21	P21	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada
22	P22	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	2	Centro	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 17°C 19:35 5/08/2021

Correlación gestión administrativa y satisfacción laboral.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Gestión admini...	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	D1	Númérico	8	0	Planeación	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	D2	Númérico	8	0	Organización	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	D3	Númérico	8	0	Dirección	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	D4	Númérico	8	0	Control	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V2	Númérico	8	0	Satisfacción la...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	D21	Númérico	8	0	Condiciones fisi...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	D22	Númérico	8	0	Beneficios labo...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	D23	Númérico	8	0	Políticas admin...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	D24	Númérico	8	0	Relaciones soc...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	D25	Númérico	8	0	Desarrollo pers...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	D26	Númérico	8	0	Desempeño de ...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	D27	Númérico	8	0	Relación con la...	{1, Insatisf...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

17°C 19:38 5/08/2021

## ANEXO 11: Carta de presentación

### CARTA DE PRESENTACION

Señor:

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de maestría con mención en MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021, modalidad virtual, requerimos validar los instrumentos con los cuales recojo la información necesaria para poder desarrollar la presente investigación. El título de investigación es:

Gestión administrativa y la Satisfacción laboral en el Hospital Municipal Los Olivos, 2021.

y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma

Apellidos y nombre:  
Rojas Gutiérrez Walter Abel  
D.N.I: 46819401

## Anexo Autorización



**HOSPITAL MUNICIPAL  
Los Olivos**  
*Calidad, Calidez y Tecnología*

Los Olivos, 16 de Julio de 2021

### CARTA N°059-2021-HMLO/DG

**Señor(a):**

WALTER ABEL ROJAS GUTIERREZ  
JR. MIGUEL ORTIZ G.72 URB. VILLA SOL – LOS OLIVOS

**Presente. -**

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y asimismo para manifestarle lo siguiente:

Habiendo recibido su solicitud en la cual solicita autorización para realizar su tesis titulada "GESTION ADMINISTRATIVA Y SATIFACCION LABORAL EN EL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS 2021", comunico a Usted la ACEPTACION del estudiante WALTER ABEL ROJAS GUTIERREZ del III ciclo de la Maestría en Administración de negocios MBA de Lima Norte siendo requisito para la sustentación de su tesis, en el HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, encontrándose en la necesidad de recolectar información de la institución, que le permitirá desarrollar su sustentación de tesis favorablemente.

Cabe indicar que el estudiante de cumplir con los documentos requeridos según indica el documento adjunto INFORME N° 281-2021-MHLO/OGCPEII

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,

  
HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS  
GRACIELA CASTAÑEDA VEGA  
Directora General (a)