



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa para satisfacción laboral de los  
administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra En Gestión Pública

**AUTORA:**

Infante Mori, Ellen Arabela (ORCID:0000-0002-4503-607X)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID:0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres,

Acencia Mori Piña y Elias Infante Flores

Fieles e incansables guías en mi juventud y  
mis bases direccionales, ahora,

Para mi fortaleza espiritual y profesional,

A mis amados Hijos Cesar Yael y Kaleb Eyal.

## **Agradecimiento**

A todas aquellas personas que han contribuido, en el desarrollo de la presente investigación.

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Carátula .....   | i   |
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento.....  | iii |
| Índice de contenidos.....                                  | 4   |
| Índice de tablas .....                                     | 5   |
| Resumen .....  | 7   |
| Abstract .....   | 8   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 9   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 12  |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 22  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 22  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 22  |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                    | 24  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 25  |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 26  |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                     | 26  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 27  |
| IV. RESULTADOS.....  | 28  |
| V. DISCUSIÓN.....  | 41  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 47  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 48  |
| VIII. PROPUESTA.....                                       | 49  |
| REFERENCIAS .....  | 51  |
| ANEXOS.....  | 61  |

## Índice de tablas

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 1  | .Dimensión Planificación .....  | 28 |
| Tabla 2  | Dimensión Organización .....  | 21 |
| Tabla 3  | Dimensión Dirección.....  | 30 |
| Tabla 4  | Dimensión Control.....  | 31 |
| Tabla 5  | Dimensión Factores de motivación.....   | 33 |
| Tabla 6  | Dimensión Condiciones Laborales.....  | 34 |
| Tabla 7  | Dimensión Aspectos salariales.....  | 35 |
| Tabla 8  | Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión<br>Administrativa en un Centro Hospitalario – Chachapoyas.....   | 37 |
| Tabla 9  | Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión<br>Administrativa en un Centro Hospitalario – Chchahapoyas ..... | 38 |
| Tabla 10 | Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción<br>Laboral en un Centro Hospitalario – Chchahapoyas .....   | 39 |
| Tabla 11 | Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción<br>Laboral en un Centro Hospitalario – Chchahapoyas .....   | 40 |

## Índice de figuras

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1 ..... | 32 |
| Figura 2 ..... | 36 |

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, esto como un conjunto de procedimientos para organizar las actividades dentro de una institución, para ello se ha tenido una metodología de tipo básica, con un diseño no experimental transversal descriptivo simple; obtenido como resultados de investigación que, se puede afirmar que la escala de valoración que más prevaleció es la que están de acuerdo en que la gestión administrativa, beneficia a la misma entidad, trabajadores y a los usuarios, y que la satisfacción laboral en la gestión administrativa de una entidad, donde los factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales deben estar presentes para asegurar mejores resultados en la gestión administrativa; concluyendo que, la gestión administrativa mejora la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, teniendo en cuenta la planificación de que va ayudar objetivos en determinado tiempo, la organización desde el rol de cada trabajador hasta llegar a toda la entidad, la dirección como herramienta fundamental dentro de la administración pública para ejecutar las actividades y el control que lleva por una correcta senda a la entidad pública.

**Palabras clave:** gestión administrativa, satisfacción laboral, entidad pública, organización.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine how the administrative management will improve the job satisfaction of the administrative workers of the Chachapoyas hospital center, this as a set of procedures to organize the activities within an institution, for which a basic type methodology has been used. , with a simple descriptive cross-sectional non-experimental design; obtained as research results that, it can be affirmed that the assessment scale that prevailed the most is the one that agrees that administrative management benefits the same entity, workers and users, and that job satisfaction in administrative management of an entity, where the motivation factors, working conditions and salary aspects must be present to ensure better results in administrative management; concluding that the administrative management improves the job satisfaction of the administrative workers of the Chachapoyas hospital center, taking into account the planning that will help objectives in a certain time, the organization from the role of each worker to reach the entire entity, the Management as a fundamental tool within the public administration to execute the activities and the control that leads the public entity on the correct path.

**Keywords:** administrative management, job satisfaction, public entity, organization.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La administración pública ha mejorado a lo largo de los últimos años, esto se debe a la implementación de políticas de gestión que el Estado peruano a previsto, sin embargo aún existen deficiencias entorno a la gestión administrativa dentro de las instituciones, lo que conlleva a una mala calidad de atención, servicio, insatisfacción, desempeño laboral, entre otros, esto se ve reflejado en la gestión administrativa de un centro hospitalario de Chachapoyas, ante la falta de una adecuada gestión administrativa los trabajadores y la falta de implementación de mejoras para su institución.

Como se ha podido evidenciar el problema de la gestión, abarca diferentes lineamientos, desde el ámbito internacional es preciso señalar lo que menciona Whitten (2022) en su artículo respecto a la gestión administrativa, argumentando que dentro de sus principios planteados para una gestión eficaz, fue guiar a los representantes de las entidades a organizarse e interactuar con los trabajadores, Perea y Rojas (2019) en su artículo, quienes afirman que en Colombia la mayoría de centros hospitalarios han sufrido diferentes cambios de modelos de gestión, desde lo burocrático, populista, entre otros hasta llegar al actual modelo el cual beneficia a los trabajadores y la población.

Pérez (2019) en su artículo, al buscar alternativas para optimizar la gestión administrativa afirma que se debe planificar y organizar, debe existir una gestión de tiempo, comunicación y sobre todo control y evaluación, Podobnik (2020) en su artículo, establece que se debe mejorar la calidad de administración, con el fin de generar un adecuado ambiente de trabajo y por ende una satisfacción laboral, asimismo Quiroa (2020) en su artículo, establece que, los beneficios para poder tener una adecuada gestión administrativa conllevan a incrementar la productividad, lograr los objetivos y maximizar el uso de recursos, beneficios que muchas entidades no tienen.

En la revista que presentan Chiang et al. (2021) se comprende que la satisfacción laboral es una reacción positiva donde estadísticamente se ve reflejada ante el clima organizacional, también en la revista presentada por Scielo, Muñoz (2021) analiza que existen muchos factores vinculantes ante la satisfacción laboral y la calidad de vida en la que los médicos pasan durante la pandemia de covid-19, pues esto se ve delimitado a través de las responsabilidades y el cansancio acumulado por los turnos de guardia, Martínez

y Gonzales (2022) analizan en su revista que uno de los estresores laborales se presenta de manera colectiva ante los profesionales, pues existe una percepción psicológica y de control, donde se establece que se tiene que generar una mejor relación laboral frente a las condiciones de trabajo.

Rojas, et al. (2020) en su artículo, han definido que ante la gestión existente en la prestación de servicios de la salud los Estados deben implementar los sistemas integrados de gestión, con el fin de promover la parte organizacional de la institución, posicionándola como una entidad confiable, es preciso hacer mención a Salinas, et al (2019) en su artículo, explican que para la inadecuada gestión administrativa y la insatisfacción de los trabajadores repercute en el servicio que se le brinda al usuario y esta dificulta la imagen de la institución, Scalon (2019) en su artículo, quien centra su idea en que la gestión administrativa, ayudara encontrar la forma de diseñar la organización de una empresa con todo.

A nivel nacional se puede hacer mención lo que refiere Ignacio (2020) en su tesis quien hace un análisis de la gestión administrativa durante la crisis sanitaria y como influyo el desempeño de los trabajadores, pues se requiere que exista una mejor gestión, organización y división de roles, para brindar una calidad de atención al paciente y este satisfaga sus necesidades y requerimientos, Riega (2020) en su artículo, analiza el problema que presenta el Hospital de Villa el Salvador afirma que, no existe una equidad frente a la designación de las funciones, ya que se presenta insatisfacción laboral de los trabajadores e incumplimiento de los requerimientos del usuario, Ramírez (2021) en su artículo, delimita que la falta de atención de los trabajadores administrativos, hace que la gestión administrativa sea ineficaz y genere problemas sociales.

Quiroz y Vega (2020) en su artículo, hacen mención que diversas instituciones no toman en cuenta los mecanismos de gestión para permitir el control de sus trabajadores y la productividad de los recursos disponibles, Arregui (2019) en su artículo, concluye que se presenta una falta de funcionamiento administrativo en los hospitales, pues hasta el momento la administración hospitalaria no está siendo eficaz como un proceso transparente y existencial, Salas (2021) en su artículo, argumenta que, los hospitales deben de brindar un mejor servicio de calidad de atención, pues lo que busca cada nosocomio es atender eficientemente el paciente brindando una calidad de servicio sanitario.

A nivel Regional, se ha observado una deficiente gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del sector salud, por ejemplo, en los boletines del centro hospitalario de Chachapoyas, se informó que, los trabajadores del hospital, perciben una incomodidad frente a la designación de trabajos, mayormente cuando a esto se le suma un estrés laboral y la empatía por las autoridades.

Habiendo analizado la problemática en estos tres niveles se formula la interrogante, como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario Chachapoyas.

Como justificación desde un aspecto práctico fue necesaria debido a que se desea implementar un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro hospitalario, con la finalidad de lograr mejores resultados en la atención que se brinda, mejorando el clima laboral para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la institución, desde un aspecto teórico se utilizarán doctrina actualizada para definir cada variable de estudio, desde un aspecto metodológico, se utilizará un diseño no experimental con una metodología básica.

Como objetivo general se pretende determinar como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, teniendo como específicos, analizar la gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas, identificar la satisfacción laboral en el centro hospitalario de Chachapoyas, describir si se viene aplicando una adecuada gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas, proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas.

Teniendo como hipótesis, la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario Chachapoyas, finalmente, cabe englobar todo lo descrito en la realidad problemática argumentando que la falta de atención de los trabajadores administrativos de un hospital, hace que la gestión administrativa sea ineficaz y genere problemas sociales de atención médica, pues esto mayormente se debe a la mala regulación administrativa interna que existe en las instituciones y el poco actuar del Estado para mejorar los servicios básicos de salud a nivel nacional.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Dentro del desarrollo del siguiente capítulo, se tiene que este estuvo dividido en los trabajos previos o antecedentes de estudios y el marco conceptual donde se delimitaran las variables de estudio con sus respectivas dimensiones.

Respecto a los antecedentes a nivel internacional sobre la variable gestión administrativa, por Gómez (2021) en su tesis desarrollada en el Ecuador, tiene como objetivo mejorar la realidad que se le viene dando con la poca importancia a las instituciones de salud, es por ello que esta investigación utilizó una metodología de tipo transversal exploratoria, descriptiva, teniendo como resultado que se debe implementar una adecuada gestión administrativa para mejorar el servicio que brindan, concluyendo que los trabajadores del centro de salud de la investigación, son perjudicados en su atención al público a causa de que no existe una adecuada gestión administrativa, ocasionando a tal manera, disconformidad por el servicio brindado, teniendo como contribución resaltar que la gestión administrativa es una de los puntos principales para que exista un adecuado servicio, esto conlleva no solo a satisfacer a los clientes o usuarios, sino que mejorara el bienestar tanto físico y/o emocional de los trabajadores que se encuentran cumpliendo su labor.

Soto (2021) en su tesis tiene como objetivo dar a conocer la gran importancia de cómo influyen las gestiones administrativas a favor de la salud pública, para ello se ha utilizado una metodología de tipo descriptiva, obteniendo como resultado que las gestiones administrativas influyen de manera considerable en el mejoramiento de un servicio de salud pública, concluyendo que la gestión administrativa no solo es fundamental para el nivel asistencial al público, sino que también influye en el desarrollo o servicio prestado por el personal médico, esto quiere decir que si no existe una gestión adecuada en la administración, esta investigación contribuye al identificar que la gestión administrativa, es la base principal para el cumplimiento del objetivo de una entidad pública o privada, por ello se puede alegar, que para la existencia de una correcta satisfacción de los trabajadores y de los usuarios es predominante que se analice y se mejore al área de la gestión administrativa.

Respecto a la variable satisfacción laboral, desde el punto de vista internacional, Wilches (2018) en su tesis tuvo como objetivo mejorar la baja calidad del clima organizacional de las instituciones que se encuentran desarrollando sus

actividades en el ámbito minero, el cual ha sido desarrollado con una metodología básica, obtuvo como resultado que es necesario mejorar los aspectos básicos de gestión como es el clima organización para mejorar el desempeño de los trabajadores, concluyendo que la compañía minera, no presenta una adecuada satisfacción laboral, por el tan solo hecho que desde el ámbito administrativo y contable, no toman en cuenta la correcta estabilidad de sus trabajadores, con respecto al pago de sus remuneraciones en la fecha establecidas por el servicio otorgado, de igual manera por la falta de suministros para el cumplimiento de sus funciones, teniendo como contribución que brinda los alcances sobre que la satisfacción laboral es un elemento determinante dentro del clima organización y con ello obtener resultados óptimos, además con la investigación antes mencionada aporta a la variable en que la gestión administrativa es considerada una de las partes fundamentales para el adecuado ambiente y satisfacción laboral, esto quiere decir que, sin la existencia de una adecuada área de gestión administrativa, se ocasionara que la satisfacción de los trabajadores no solo empeorara, sino que generar que se brinde un mal rendimiento en sus funciones.

Espinoza y Muñoz (2018) en su tesis, tuvo como objetivo dar a conocer que el principal ente para mejorar una empresa o entidad pública y/o privada, es responder a mejorar la satisfacción laboral, cabe señalar que esta investigación ha sido desarrollada con una metodología de análisis descriptiva y regresión lineal, teniendo como resultado que la satisfacción laboral es el mejor lineamiento para mejorar una empresa, concluyendo que el estado chileno, el interés por mejorar la satisfacción laboral es escasa o inexistentes, ocasionando a tal manera que los trabajadores no estén conforme con su situación dentro de la entidad privada o pública, teniendo como contribución que la satisfacción laboral es un pilar en la organización de una empresa y de ello depende los resultados de la misma y de mejorar la relación entre los trabajadores y el empleador, además la importancia está en que no solo en el estado chileno se vive una disconformidad en el ámbito laboral, sino que es un problema internacional, ya que se puede evidenciar tanto en Chile, Colombia, Perú y entre otros estados, los cuales demuestran que la satisfacción laboral no es tomada en cuenta para un proceso de mejoramiento, no solo a favor de la empresa o entidad, sino para el bienestar de los trabajadores.

Iniciando con el ámbito nacional, respecto a la variable gestión administrativa, Palomino (2022) en su tesis, tuvo como objetivo mejorar los beneficios y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa, es preciso indicar que ha sido desarrollada con una metodología de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional, obteniendo como resultado que la gestión administrativa mejorara el desempeño laboral en cualquier institución, concluyendo que la gestión administrativa realizada por la institución educativa antes mencionada, se relaciona directamente con la satisfacción de los docente en el cumplimiento de sus labores, contribuyendo que, si en una institución se desea que exista una adecuada satisfacción laboral de los trabajadores, es primordial que las gestiones en el área administrativas sean las idóneas, para que de esta forma no exista momento o situaciones que pueda perjudicar el desarrollo de sus funciones.

Serna y Arévalo (2018) delimitaron como objetivo, que las gestiones que son realizadas por el área administrativa influye en el desempeño laboral, para ello se ha tomado en cuenta el tipo de investigación descriptiva, obteniendo como resultado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que en la Empresa Agropecuaria la gestión administrativa es la base fundamental para que los trabajadores puedan cumplir su funciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta que estas gestiones abarcan desde los implementos otorgados hasta las remuneraciones por sus servicios brindados, contribuyendo a la investigado debido a que el presente autor tiene una clara idea que favorece a la investigación, el cual incluye que si existen un adecuado manejo de la gestión administrativa en una empresa, los trabajadores se sentirán satisfechos en el cumplimiento de sus labores, esto conllevará a que existe un adecuado ambiente laboral y obtención de buenos resultados por las partes involucradas.

Respecto a la variable satisfacción laboral, desde el ámbito nacional, Argumedo (2021) en su tesis, tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral, con el propósito de dar a conocer si existe alguna relación en la satisfacción laboral que existe en la empresa de textil y el compromiso organizacional, cabe señala que la investigación ha sido desarrollada con una metodología descriptiva correlacional, obteniendo como resultado de que la satisfacción laboral influye en el rendimiento de la empresa materia de estudio, concluyendo que queda

demostrado entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, existe una gran relación considerada positiva y significativa, teniendo en cuenta que estos factores influyen directamente en el bienestar y desarrollo adecuado de la empresa, contribuyendo a la investigación respecto a que toda empresa manufacturera la satisfacción laboral, es considerada como el ente primordial para la estabilidad de una empresa, en ello recae el servicio, la calidad y atención brindada por la entidad, así mismo se puede confirmar que toda empresa tiene la necesidad de mantener a sus trabajadores en un ambiente adecuado para que de esta forma el servicio otorgado por ellos sea recíproco.

Palacios y Ríos (2020) en su tesis, tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral que existe en la teleoperadoras, para ello se aplicó una metodología de tipo aplicada, teniendo como resultado que es necesario tener una adecuada satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores, concluyendo que dentro de las empresas de teleoperaciones, se ha logrado evidenciar que estas entidades no toman en cuenta o no valoran las actividades realizadas por sus trabajadores, generando así que las partes intervinientes como son los trabajadores no realicen adecuadamente sus funciones frente a la atención de sus clientes, teniendo como contribución que ayuda a entender la realidad que se viene dando en las entidades públicas y privadas, por el tan solo hecho de que en estas entidades no existe un adecuado ambiente laboral, ocasionado de esta manera que los trabajadores cumplan sus labores de una manera no favorable para la empresa.

En esta parte se desarrollan las variables de investigación y sus dimensiones, la variable gestión administrativa cuenta con las siguientes dimensiones, planificación, organización, dirección y control, asimismo la variable de desempeño laboral cuenta con las siguientes dimensiones, factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales.

Dentro de la doctrina se tiene que Edwards (2018) en su informe refiere que, la teoría planteada por Henry Fayol, da a conocer el desarrollo de la gestión, los recursos humanos y el comportamiento, aunado a ello los principios y funciones de la gestión se utilizan para aplicar la organización de las empresas, además plantea como otros elementos como la planificación, organización, mando, coordinación y control, que serán desarrollados en cada dimensión, argumentando que la gestión administrativa, propone dentro de la administración

una gestión en aras de mejorar la organización de la entidad, es decir que la gestión tenga eficiencia y dentro de esta gestión administrativa el elemento de la comunicación es un eje trascendental porque con ello se tiene una gestión más actualizada de acorde a los principios de una gestión práctica.

Mendoza et al. (2022) en su revista analiza sobre la influencia de la gestión administrativa frente al desarrollo organizacional, donde se determina que es importante poder aplicar una gestión administrativa de manera correcta y coherente, para mantener constantemente una organización institucional dentro de la prensa, pues este tipo de estrategias requiere que la gestión administrativa motive un cambio organización de forma interna y externa.

Soledispa, et al. (2022) en su revista, analiza que la mayor parte de las empresas no tienen un conocimiento ante un acto administrativo, pues particularmente en la gestión, ya que este tipo de avance administrativo genera que las empresas sean mas productivas y competitas, es así que se debe de aplicar nuevas herramientas que permitan la producción y la competitividad de la gestión del talento humano, donde como factor principal se generen mejor capacidades basadas en la educación, la experiencia y la toma de decisiones.

En la tesis de Navarro y Torres, (2021) se comprende que la gestión administrativa interviene dentro de un grupo donde permite la coordinación de un conjunto de equipos con el fin de poder alcanzar los objetivos, las metas y los recursos, pues esto genera que se amplie un desempeño laboral con el fin de que se logre planificar, organizar, dirigir y controlar todo tipo de acto administrativo dentro de una entidad.

Además, se puede decir que la gestión administrativa se basa en las metas u objetivos que la entidad quiere alcanzar, sustentándose en cuatro procesos, los cuales son básicos para poder ejercer un crecimiento organizacional dentro de la entidad, es por ello que a través de la organización administrativa se va a generar un mejor funcionamiento y compromiso de los colaboradores institucionales y los usuarios.

Quiroa (2020) en su artículo, comprende que la definición técnica es que, este presupuesto aplica muchos procedimientos para lograr una gestión eficiente con todos los recursos que cuenta la administración, Arregui (2019) en su revista desarrolla la teoría adoptada por el investigador Chiavenato, la cual hace referencia la organización es conducida por un representante de la empresa que

es el gerente, quien trabaja planes de la manera más eficiente, conduce el proceso de la organización, y colabora en el desempeño de los trabajadores, asimismo, supervisa los resultados con la finalidad de conocer los puntos negativos y realizar mejoras dentro de la entidad, a partir de las teorías antes referidas, se puede señalar que la gestión administrativa, está compuesta por un grupo de trabajos que colaboran y optimizan de forma idónea los recursos de una organización, aportando en el cumplimiento de sus metas trazadas, y con ello se obtiene el éxito, en base de una gestión administrativa que utilizó todos sus elementos.

Mendoza, et al. (2018) en su libro comprende que la gestión administrativa hace referencia a las múltiples acciones que se ejecutan para operar una organización sustentada en las funciones u obligaciones, en la toma de decisiones y la coordinación con todos los actores, comprendiendo las funciones esenciales para el desarrollo, como la organización, dirección y control.

La primera dimensión de planificación, en la revista de Tully y Houmudi (2021) establecen que esta es un criterio utilizado en la gestión administrativa para el desarrollo de las actividades que se ejecutaran de forma ordenada y puntual, bajo el cumplimiento de los objetivos planteados, tomando en cuenta el personal que va intervenir, también se argumentó que la planificación se resume en la toma de decisiones, que realiza el personal asignado en administrar una organización, la misma que admitirá mejores resultados en las entidades, a fin de advertir eventuales peligros que pongan en riesgo el avance de la entidad y alcanza propuestas a favor de la misma, consintiendo que la organización se sea más consistente, competente y exitosa

En el blog de Hawkins, et al. (2021) respecto a la primera dimensión atribuye que esta consiste en la ejecución de estrategias que ayudan a la composición de planes los cuales se deben trabajar de manera conveniente a favor no solo de la institución sino también de todo el personal que colabora.

La segunda dimensión organización, Brabson, et al. (2019) en su revista comprende que el elemento principal de toda entidad, ya que, orienta a usar los recursos de forma adecuada, asimismo relaciona a los trabajadores con las actividades que realizan en la propia entidad, también orienta a conseguir o cumplir los objetivos de una forma coordinada en equipo, esta dimensión desarrolla los siguientes indicadores como división de trabajo, niveles de las

funciones, la coordinación, radica en ejecutar acciones para unir los recursos y esfuerzos de la entidad, con el propósito de conseguir los objetivos planteados. En la revista, Lokke y Krotel, (2020) indican que, en las organizaciones se muestra un liderazgo incorrecto, un compromiso organizacional débil, falta de motivación y bajo agrado de sus trabajadores, es así que, la importancia de la formación de la circulación de personal en la organización, también se considera como vigoroso por que aporta a la motivación y productividad de los trabajadores, asimismo, un líder debe ser valorado para verificar su capacidad y rendimiento, para que tenga el potencial requerido para administrar la empresa, una debilidad de este presupuesto se observa en las entidades públicas la incapacidad de líderes comprometidos con la entidad.

La tercera dimensión dirección, Sánchez (2021) en su revista refiere que, es el conjunto de acciones insertas en la organización que tiene como finalidad la toma de estrategias más beneficiosas para le empresa, Mendoza et al. (2018) en su informe señala que, es la actividad que tiene como objetivo alcanzar los objetivos y trabajar con un líder dentro de la institución de los guie, motiva a seguir dando todo su potencial, ello transmite confianza a mantener una mejor relación laboral, sujeta algunos indicadores como la toma de decisiones, la elección de opciones, solución de problemas y establecer las acciones a ejecutar.

En el informe de Vinarski, (2020) esta dimensión es transcendental porque brinda oportunidades de dentro del desarrollo profesional, aumento de la compensación económica, entre otras cosas, lo que incide positivamente en la satisfacción de los empleados, lo que conduce al buen desempeño y al logro de las metas institucionales, en la revista de Malayao (2019) las instituciones públicas y privadas deben contar con altos directivos que se comprometan con la institución y sus empleados, para garantizar el cumplimiento de las actividades planificadas, lo que permite que la organización sea más competente y exitosa

Cuarta dimensión control, Tarrillo, (2021) en su revista analiza que es responsable de realizar un seguimiento para verificar que las actividades planificadas se distribuyan de acuerdo al plan, desde la corrección de errores hasta el cumplimiento de los plazos y metas. Podemos definirlos como indicadores, establecer estándares consiste en definir los puntos que ayudarán en el desarrollo del plan, las tareas que servirán de modelo para la implementación de la propuesta, Henneguelle, (2016) en su informe analiza que

la medición de resultados se aplica para conocer si se está consiguiendo los resultados esperados, a una actividad determinada y profesionales involucrados. Corrección, aplicando las acciones preventivas y correctivas permitirá realizar un control de calidad en base a lo establecido por la organización

La variable satisfacción laboral, Boada, (2019) es una respuesta transparente del trabajo desempeñado y es un resultado de la organización de la entidad para mejorar la relación jurídico laborales entre el trabajador y el empleador de acuerdo a la teoría Bifactorial descrita por Herzberg, sustentada en la satisfacción y la insatisfacción, Mendoza (2022) en su revista explica que son muchos los factores que crean satisfacción en un empleado, la satisfacción constituye aspectos como reconocimiento, incentivos, incrementos salariales, desempeño y reconocimiento personal, pero los factores de insatisfacción deben ser revisados con las normas institucionales, remuneración, circunstancias de trabajo y supervisión.

San Román, (2022) en su informe comprende que la satisfacción laboral es una sensación de placer contenta y plenitud que tienen todos los trabajadores dentro de una empresa, es decir esto se basa básicamente en una experiencia emocional que tiene el trabajador frente a su forma de trabajo, pues necesariamente es una forma de euforia por el hecho de que el trabajo se realiza en menos tiempo posible, es muy rentable y eficaz, esto se logra evidenciar a través de la experiencia que genera el empleado frente a la producción del trabajo, pues si el trabajo genera mayor producción esto se debe a que la satisfacción laboral del empleado está totalmente siendo eficaz.

Marin y Placencia (2017) en su revista comprenden que de igual manera la satisfacción laboral es una etapa interna que causa y controla emocionalmente al colaborador, se une con factores que se presentan con la acción para alcanzar la meta, los compañeros de trabajo se basan en la motivación en función de sus intereses personales y en todo caso una importancia de la unidad, el éxito de cualquier empresa o entidad obedece a quien la constituya, con un adecuado manejo de los recursos y que pueda justificar los objetivos personales e institucionales, aliado a una excelente dedicación profesional, aunado a ello el ánimo que muestra el empleado en el ejercicio de sus funciones y que transporta a un estado de productividad, lo que repercute positivamente en el logro de los objetivos de la empresa.

Sisternas, (2022) comprende en su informe de que existen factores que influyen dentro de una satisfacción laboral, una estas son las funciones que se generan por medio de un bienestar social de los trabajadores con el trabajo que emplean, pues lo que se busca es la tranquilidad del empleado dentro del puesto laboral, donde se tome en cuenta los bienes remunerados, las oportunidades internas y el equilibrio personal y profesional del trabajador.

Hinojosa, (2022) establece en su informe que la satisfacción laboral es la necesidad que tiene los trabajadores de ser respetados dentro de un ambiente laboral, donde busca mejores opciones mejores ambientes laborales mejores compromisos por parte de la empresa y mejores oportunidades internas, pues esta motivación ayuda que el espacio de trabajo sea mayormente eficaz entre todos, es aquí donde se puede evidenciar de que se encuentran dos tipos de variables la variable intrínseca y la motivación extrínseca, referente a la primera motivación es la motivación que cada persona posee dentro del trabajo correspondiente sus emociones sus objetivos sus deseos y superaciones mientras que por otro lado tenemos la motivación extrínseca basada en el exterior, es decir esto se ve relacionado dentro del ámbito laboral respecto a un medio económico.

Cadavid, (2022) en su informe comprende que la satisfacción laboral forma parte de las actividades de cumplimiento, donde se toma en cuenta las estructuras organizacionales que se ejecutan dentro de una empresa, pues esto se basa en que el ambiente laboral en que se encuentra el trabajador no debe ser un ambiente hostil tóxico y negativo por el contrario debe generar un ámbito perfecto, donde el empleador se encuentre satisfactoriamente tranquilo frente a su ámbito laboral, pues de esta manera se puede evidenciar el incremento de productividad de la misma empresa y se identifica el ambiente de control y el área de cumplimiento administrativa, con el fin de que de esta manera se cumpla con los objetivos propuestos y se gestione una mejor competitividad de la organización.

Ávila, (2022) en su informe analiza que la satisfacción laboral es una percepción que tienen los trabajadores respecto a la empresa en conformidad a como ellos se desempeñan dentro del ámbito laboral este es un aspecto relevante para toda empresa debido a que analiza el funcionamiento la organización y la motivación que tienen estos trabajadores dentro del ámbito laboral, así mismo se determina

qué son muchos los elementos que inciden dentro de la satisfacción de cada trabajador es uno de ellos es el ambiente la remuneración el cumplimiento de acuerdos el respeto de sus derechos entre otros aspectos.

Mehmet Akif (2020) en la revista, analiza que para lograr la gestión de organización obligada con la satisfacción se debe garantizar el trabajo de los empleados, es significativa la satisfacción de los trabajadores de una entidad, toda vez que, depende el compromiso, el liderazgo y el comportamiento de los líderes, toda estructura debe tener con trabajadores motivados y satisfechos, que le coadyuven una excelente realización de su trabajo y ofrecer un servicio de calidad, es necesario evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los empleados para identificar las causas de la insatisfacción laboral y qué medidas se deben tomar para superarlas, lo que ayudará a mejorar la satisfacción laboral. Tarrillo (2021) en su informe, en el desarrollo de la primera dimensión relacionada a los factores motivacionales se centra concretamente a satisfacción individual, busca el desarrollo y reconocimiento profesional, ofrecer oportunidades de superación y ascenso, compromiso personal, logra que los empleados se sientan identificados con el trabajo que realizan y se identifiquen con su unidad, posibilitando el cumplimiento de los planes institucionales

Referente a la segunda dimensión condiciones laborales, Diario Gestión (2019) son un rasgo que genera conocimiento sobre la persona que trabaja en toda la organización, también indica que los empleados cuentan con un ambiente de trabajo adecuado, donde pueden sentirse cómodos, interactuar de manera segura con sus empleados y lograr su desarrollo profesional, lo que demuestra que demuestran las competencias requeridas por el área y están dispuestos a asumir responsabilidades.

La tercera dimensión relacionada a los aspectos salariales, Monstilla, et al. (2021) en la revista, analizan que son las recompensas económicas que recibe cada empleado por el servicio ofrecido, los salarios e incentivos son necesarios porque motivan y generan satisfacción entre los trabajadores, un empleado bien remunerado se siente seguro en su organización y trabaja eficientemente

### **III. METODOLOGÍA**

En el informe de Mamani, (2021) se considera que la metodología es una serie de metodos y de tecnicas qque se presentan ante un criterior de rigor cientifico, pues de manera sistematica se comprende que este es un proceso de investigación donde el resultado es teoricamente valido en relación al cumplimiento de los objetivos.

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Guevara, et al (2020) esta tipología básica se utiliza cuando el investigador desea describir un problema detectado, teniendo en cuenta que esta problemática deberá estar acorde a la realidad, además se utilizan ciertos criterios, como el sistemático que permite estructurar y analizar los fenómenos que se vienen suscitando en la sociedad. La investigación fue de tipo básica.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Álvarez (2020) este diseño es conocido por la no existencia de manipulación de variables por parte de las personas considerada como investigadores, esto permite estudiar los fenómenos o problemáticas que se suscitan alrededor de una sociedad, para que de esta forma pueda ser analizado, diseño no experimental, transversal, descriptivo, simple, explicativo, longitudinal y propositivo.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Soto (2021) define que la variable como aquella peculiaridad cuantitativa o cualitativa, el cual permite analizar cualquier comportamiento de la investigación, teniendo en cuenta que las variables, conforme al grado complejidad pueden ser consideradas compuestas o simples.

- **Definición operacional**

Mendoza, et al. (2018) La variable gestión administrativa será medida a través de la planificación, dirección, organización y control

- **Definición conceptual**

Mendoza, et al (2018) Son las acciones que se ejecutan para operar una organización sustentada en las funciones u obligaciones.

- **Indicadores**

Se plantea como indicadores: Visión prospectiva, acciones pertinentes, objetivos comunes, evaluación de resultados, el organigrama es funcional, responsable de las áreas, funciones del responsable de las áreas, presupuesto para contrato, clima que facilite el trabajo, involucra a los trabajadores en la planificación, capacitación de los trabajadores, informes mensuales, informes semestrales, seguimiento a los trabajadores, seguimiento a los usuarios y reuniones mensuales.

- **Escala de medición**

Escala de Likert

Respecto a la variable satisfacción laboral.

- **Definición operacional**

La variable satisfacción laboral será medida por los factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales

- **Definición conceptual**

Boada (2019) Es una respuesta transparente del trabajo desempeñado y es un resultado de la organización de la entidad para mejorar la relación jurídico laborales entre el trabajador y el empleador.

### **Indicadores**

Como indicadores, se tiene a: regulación externa, mostrarle a los demás que, si se puede, busca la aceptación de su trabajo por los demás, comodidad en obedecer valores, relaciones con los empleados, higiene, seguridad, calidad laboral, grado de complacencia con el incentivo económico, satisfacción con los sueldos y salarios y salario acorde a ley.

- **Escala de medición**

Escala de Likert

Espinoza (2018) determina a la operacionalización de variables como el proceso que permite convertir un concepto de ámbito abstracto a un concepto empírico, cabe señalar que puede ser susceptible a una medición de viabilidad mediante la aplicación de ciertos instrumentos, además las variables operacionalización permite que los investigadores considerados inexpertos no puedan perderse en el desarrollo de la investigación.

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

#### **3.3.1. Población**

Zita (2018) el cual define a la población como el universo o la totalidad de las personas que han conformado la investigación, cabe señalar que esta población deberá estar de acuerdo ya que a través de ellos se podrá investigar o realizar estudios sobre la problemática, es por ello que la población está conformada por un total de noventa participantes de un centro hospitalario – Chachapoyas.

- **Criterios de inclusión**

Universidad de Navarra (2020) definió a los criterios de exclusión como los elementos que serán considerados dentro de la población.

Se incluirá a las áreas de la Dirección Ejecutiva, Oficina de Administración, Unidad de personal, Unidad Logística de Adquisiciones, Oficina de Planificación y Presupuesto, Unidad de Economía, Oficina de Asesoría Jurídica y Criterios de exclusión.

- **Criterios de exclusión**

Universidad de Navarra (2020) definió a los criterios de exclusión como los elementos que no serán considerados dentro de la población

Se excluirá a las áreas de Unidad de Informática y Comunicaciones, Unidad de Personal – Secretaría, Unidad de Personal – Jefatura, Secretaría Dirección Ejecutiva, Oficina Administrativa – Secretaría, Unidad de Personal – Remuneraciones, Unidad de Logística – Jefatura, Unidad de Economía – Tesorería, Unidad Estadística y Reg. Médicos, Unidad de Logística – Patrimonio, Unidad de Seguros-SIS y Archivo de Historias Clínicas.

### **3.3.2. Muestra**

Zita (2018) se puede definir a la muestra, como el sub conjunto de participantes que han sido extraídos de una población específica, cabe señalar que las personas que conformen la muestra, deberán tener un previo conocimiento sobre lo que se desea investigar, es por ello que fueron seleccionados treinta participantes, los cuales están constituidos por personal de Dirección Ejecutiva, Oficina de Administración, Unidad Logística de Adquisiciones, Oficina de Planificación y Presupuesto, Unidad de Economía, Unidad de Personal – Jefatura y por último Oficina de Asesoría Jurídica.

### **3.3.3. Muestreo**

Gómez (2018) se puede definir al muestreo como el procedimiento que permite establecer una muestra considerada finita de una población finita o infinita, con el objetivo de establecer valores o parámetros que permitan corroborar la existente hipótesis establecida.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Carrasco (2009) establece que la unidad de análisis está referida a los parámetros donde se aplicará la investigación es decir el lugar, entidad, empresa o institución donde se aplicará.

La unidad de análisis en la investigación es un centro hospitalario - Chachapoyas

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Escudero & Cortez (2018) la define como el conjunto de preguntas que se encuentran dirigidas a una determinada población o muestra, con el objetivo de recabar toda información considerada importante para la investigación, así mismo es importante indicar que mediante este procedimiento se podrá confirmar la viabilidad de la investigación.

La técnica aplicada en la investigación para ambas variables será la encuesta.

### **3.4.2. Instrumentos**

Salas (2020) el cual toma en cuenta lo interpretado por Hernandez, explica que el cuestionario es el instrumento que permite medir las variables que han sido establecidas en una investigación, tomando en cuenta que estas variables están relacionadas al problema que se desea investigar, el cuestionario es el conjunto de preguntas que se encuentran relacionadas a la investigación, para que de esta forma puedan ser aplicadas a los participantes y recolectar sus conocimientos a favor de la tesis.

La técnica aplicada para la investigación será el cuestionario.

### **3.5. Procedimientos**

Bantu Group (2020) el procedimiento de datos está conformado por la recolección de datos de manera en general, para que de esta forma esta información sea transformada en información relevante para la investigación, cabe señalar que esta información ha sido obtenida por medio de la aplicación de la encuesta, por el cual se ha obtenido datos que fueron incorporados en el SPSS, luego de ello estos datos han sido plasmados en tablas y gráficos, para su respectiva interpretación, cabe señalar que además de su interpretación, estos resultados han sido contrastado con distintas investigaciones para confirmar su veracidad, permitiendo de esta manera tener un previo conocimiento para la redacción de las conclusiones finales.

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

Zenaida (2019) señala que el método de análisis de datos se encuentra constituida por dos secciones, la primera consiste en que a través de los conocimientos de los especialistas o participantes se escrutara la validez de los instrumentos aplicados, con el objetivo de afirmar y asegurar ciertos items que permitan confirmar los criterios de validez y confiabilidad tomando en cuenta las variables de estudio, la segunda sección esta conformada por los datos que han sido obtenidos a través del cuestionario que ha sido aplicado a los expertos en la materia, para que de esta forma lo obtenido sea incluido en el SPSS, para su respectivo análisis y confiabilidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

Alvarez (2019) señala que la ética o los aspectos éticos, son considerado el conjunto de principios por lo que se puede asegurar que la investigación es considerada buena, tomando en cuenta que deberan tener en consideración el respeto a las personas, la búsqueda del bien y por último la Justicia, es por ello que la presente investigación ha sido desarrollada respetando los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, utilizándose la benficiencia, la no maleficiencia, justicia y autonomía.

#### IV. RESULTADOS

La dimensión Planificación debe ser gestionada de manera eficiente en una entidad pública – Lambayeque. Con el resultado de la medición de esta dimensión se puede indicar que la administración pública necesita de una organización de las actividades a ejecutar durante la gestión anual, para mantener un orden en la administración pública.

**Tabla 1**

**Dimensión Planificación**

| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 15              | 4%          |
| En Desacuerdo               | 10              | 3%          |
| Indiferente                 | 30              | 9%          |
| De Acuerdo                  | 206             | 60%         |
| Total De Acuerdo            | 84              | 24%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>345</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Con los resultados se pudo determinar que la escala de planificación lo que más predominó fue la opción de totalmente de acuerdo y de acuerdo, por lo que, se observa que la aplicación de la planificación como elemento de la gestión administrativa, debe tener una visión prospectiva para determinar resultados, con acciones pertinentes en la organización de la entidad, contar con objetivos relacionados y ejecutar una constante evaluación de resultados.

La dimensión Organización debe ser ejecutada en cada entidad pública o privada. Con el resultado de la medición de esta dimensión se puede referir que la gestión administrativa tiene que contar con un grupo de procedimientos enfocados en la estructura organizativa de la institución para obtener sus objetivos planteados.

**Tabla 2**

***Dimensión Organización***

| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 17              | 5%          |
| En Desacuerdo               | 24              | 7%          |
| Indiferente                 | 36              | 10%         |
| De Acuerdo                  | 189             | 55%         |
| Total De Acuerdo            | 79              | 23%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>345</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Con los resultados se pudo determinar que la escala de organización lo que más predominó fue la opción de acuerdo, por lo que, se observa que la organización cuenta con el organigrama de funciones, fija a cada responsable de área, se tiene que determinar las funciones de las áreas de trabajo y genera un presupuesto para cada actividad a realizar.

La dimensión Dirección es una dimensión que se ejecuta en la gestión administrativa. Con el resultado de la medición de esta dimensión es observable que está compuesta por el un grupo de acciones que se inclinan en la toma de decisiones y estrategias para la entidad

**Tabla 3**

***Dimensión Dirección***

| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>   |
|-----------------------------|-----------------|------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 9               | 3%         |
| En Desacuerdo               | 4               | 1%         |
| Indiferente                 | 12              | 3%         |
| De Acuerdo                  | 121             | 35%        |
| Total De Acuerdo            | 130             | 38%        |
| <b>TOTAL</b>                | <b>276</b>      | <b>81%</b> |

**Nota.** Con los resultados se pudo determinar que la escala de dirección lo que más predominó fue la opción de totalmente de acuerdo y de acuerdo, por lo que, evidencia que está compuesta por el clima o ambiente de trabajo, esta dimensión relaciona y capacita a los trabajadores en la aplicación de estrategias en la institución.

La dimensión Control es una dimensión dentro de la gestión administrativa. Con el resultado de la medición de esta dimensión es observable que está constituida por el establecimiento de metas, califica el desempeño y realizaciones para determinados problemas en la entidad, por ende, es una dimensión de gran valor en la obtención de resultados en la gestión administrativa.

**Tabla 4**

***Dimensión Control***

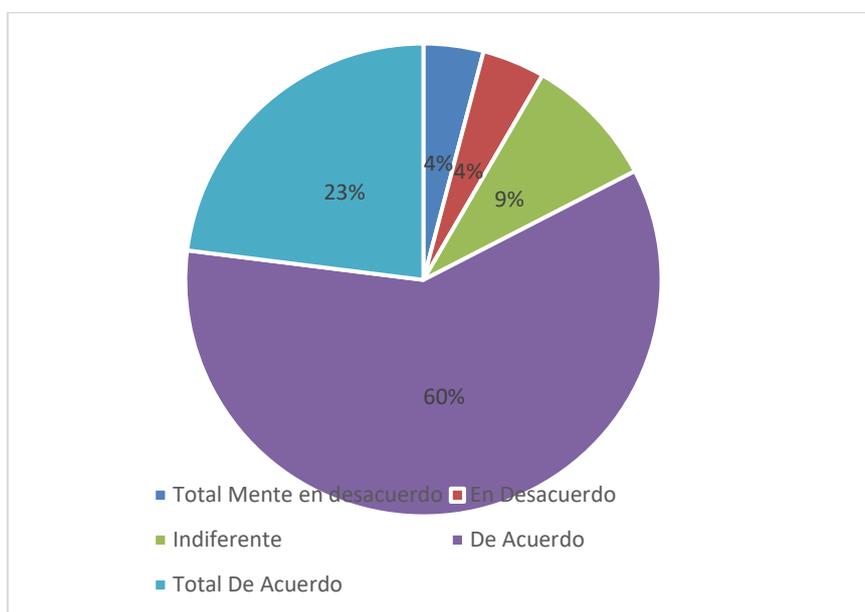
| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 13              | 3%          |
| En Desacuerdo               | 13              | 3%          |
| Indiferente                 | 34              | 8%          |
| De Acuerdo                  | 263             | 64%         |
| Total De Acuerdo            | 91              | 22%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>414</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Con los resultados se pudo determinar que la escala de dirección lo que más predominó fue de acuerdo, ya que el control dentro de la gestión administrativa, se realiza mediante la elaboración de informes, un seguimiento al personal de trabajo, un control al usuario y también con la reunión del personal de la entidad.

Los resultados de la Variable Gestión Administrativa, el cual hace mención a la dimensión de planificación, organización, dirección y control, por lo que, las entidades al tener una gestión administrativa generan un mejor desarrollo de sus acciones y con ello consigue mejores resultados en la gestión.

Figura 1

*Distribución del Gestión Administrativa*



**Nota.** Teniendo en cuenta los diferentes resultados alcanzados, se puede afirmar que la escala de valoración que más prevaleció es la que están de acuerdo en que la gestión administrativa, beneficia a la misma entidad, trabajadores y a los usuarios, ya que, es una forma de gestionar los recursos de la institución mediante la utilización de diferentes técnicas.

La dimensión Factores de motivación, es un elemento de gran importancia que es parte de la satisfacción laboral, ya que mediante de la medición de la presente dimensión, se puede mencionar que las entidades públicas aseguran una adecuada satisfacción laboral dentro de la administración pública.

**Tabla 5**

***Dimensión Factores de motivación***

| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 9               | 2%          |
| En Desacuerdo               | 25              | 5%          |
| Indiferente                 | 43              | 9%          |
| De Acuerdo                  | 286             | 59%         |
| Total De Acuerdo            | 120             | 25%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>483</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Los resultados evidenciados en la escala de valoración, se puede reconocer que el resultado que más predominó fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que muestra que los factores de motivación son parte de la regulación externa de una entidad, cuentan con un impulso personal dentro del centro de trabajo y el trabajo es aceptado dentro de la entidad, dichos factores se desarrollan en base a valores propios en el ejercicio de las funciones del trabajador.

La dimensión Condiciones laborales, bajo esta dimensión depende la producción o rendimiento del trabajador, ya que mediante de la medición de la presente dimensión, se puede obtener mejores resultados del trabajo realizado en la institución.

**Tabla 6**

***Dimensión Condiciones laborales***

| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 11              | 2%          |
| En Desacuerdo               | 33              | 7%          |
| Indiferente                 | 57              | 12%         |
| De Acuerdo                  | 275             | 57%         |
| Total De Acuerdo            | 107             | 22%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>483</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Los resultados apreciados en la escala de valoración, se puede reconocer que el resultado que más predominó fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que las condiciones laborales están relacionadas fijamente con los trabajadores, con las condiciones de higiene y seguridad que cuentan los trabajadores y con ello obtener una mejor calidad laboral.

La dimensión Aspectos salariales, dentro de esta dimensión que forma parte de la satisfacción de los trabajadores, la cual tiene que ser de acuerdo a los estándares legales previsto, es decir una remuneración justa, ya que mediante de la medición de la presente dimensión, se garantiza un derecho por el trabajo realizado por el trabajador el cual tiene que ser de acuerdo a ley.

**Tabla 7**

***Dimensión Aspectos salariales***

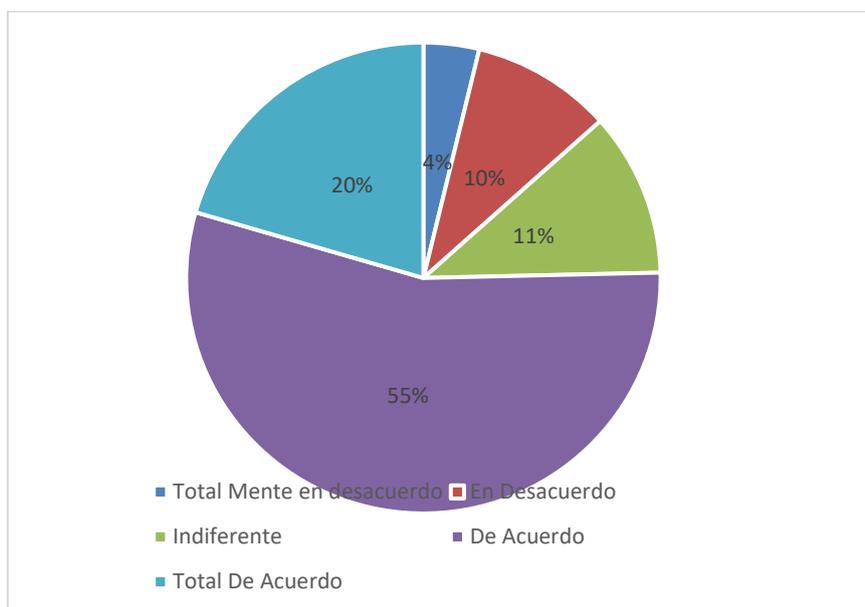
| <b>Escala de Valoración</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>    |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Total Mente en desacuerdo   | 35              | 7%          |
| En Desacuerdo               | 81              | 17%         |
| Indiferente                 | 63              | 13%         |
| De Acuerdo                  | 234             | 48%         |
| Total De Acuerdo            | 70              | 14%         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>483</b>      | <b>100%</b> |

**Nota.** Los resultados apreciados en la escala de valoración, se puede reconocer que el resultado que más predominó fue de acuerdo y desacuerdo, por lo que, los aspectos salariales es un criterio determinante dentro de la relación laboral y de la misma satisfacción del trabajador, lo cual está compuesto por el incentivo económico y tiene que ser un salario acorde a ley.

Los resultados de la Variable Satisfacción laboral, ayuda a determinar que dentro de la relación laboral la satisfacción laboral es un punto fundamental en el rendimiento del trabajador. A través de la medición de la variable, se puede indicar que es necesario que las acciones de la gestión administrativa deben alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades publica.

**Figura 2**

*Distribución de la Satisfacción laboral*



**Nota.** De acuerdo a la valoración de los resultados, se puede afirmar que el predominio fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto conlleva a indicar que es determinante la satisfacción laboral en la gestión administrativa de una entidad, donde los factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales deben estar presentes para asegurar mejores resultados en la gestión administrativa.

## Niveles de Gestión administrativa

Tabla 8

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gestión administrativa en un centro hospitalario - Chachapoyas*

| Escala de Valoración | Cantidad  | %           |
|----------------------|-----------|-------------|
| Nivel Bajo           | 4         | 6%          |
| Nivel Medio          | 40        | 58%         |
| Nivel Alto           | 25        | 36%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>69</b> | <b>100%</b> |

**Nota.** Datos tomados de la aplicación del instrumento *Gestión administrativa*

En la tabla 8, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Gestión administrativa, predominando el nivel medio con un porcentaje de 58%, esto permite evidenciar que la gestión administrativa es un elemento importante en la administración pública, mientras que con un 36% se acentúa el nivel alto, finalmente nivel bajo con 6%.

## Niveles de las Dimensiones de Gestión administrativa

Tabla 9

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Gestión administrativa en un centro hospitalario – Chachapoyas.*

| Dimensión            | Niveles     | Frecuencia | Porcentaje % |
|----------------------|-------------|------------|--------------|
| <b>Planificación</b> | Nivel bajo  | 5          | 7%           |
|                      | Nivel medio | 17         | 25%          |
|                      | Nivel alto  | 47         | 68%          |
| <b>Organización</b>  | Nivel bajo  | 5          | 7%           |
|                      | Nivel medio | 24         | 35%          |
|                      | Nivel alto  | 40         | 58%          |
| <b>Dirección</b>     | Nivel bajo  | 4          | 6%           |
|                      | Nivel medio | 7          | 10%          |
|                      | Nivel alto  | 58         | 84%          |
| <b>Control</b>       | Nivel bajo  | 3          | 4%           |
|                      | Nivel medio | 17         | 25%          |
|                      | Nivel alto  | 49         | 71%          |

*Nota.* Datos tomados de la aplicación del instrumento Gestión administrativa

En la tabla 9, en las respuestas obtenidas por dimensiones del Gestión administrativa, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia de la dimensión dirección con un porcentaje de 84% sobre el resto de las dimensiones, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión control con un 4 % que es donde se debería reforzar el centro hospitalario – Chachapoyas.

## Niveles de Satisfacción laboral

Tabla 10

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción laboral en un centro hospitalario – Chachapoyas.*

| Escala de Valoración | Cantidad  | %           |
|----------------------|-----------|-------------|
| Nivel Bajo           | 4         | 6%          |
| Nivel Medio          | 39        | 57%         |
| Nivel Alto           | 26        | 38%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>69</b> | <b>100%</b> |

**Nota.** Datos tomados de la aplicación del instrumento Satisfacción laboral

En la tabla 10, se observa los siguientes resultados respecto a la variable Satisfacción laboral, siendo el nivel medio el cual predomina sobre todos los niveles alcanzando un porcentaje de 57 %

## Niveles de las Dimensiones de la Satisfacción laboral

Tabla 11

***Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral en un centro hospitalario – Chachapoyas.***

| Dimensión                     | Niveles | Frecuencia | Porcentaje % |
|-------------------------------|---------|------------|--------------|
| <b>Factores de motivación</b> | Bajo    | 2          | 3%           |
|                               | Medio   | 20         | 29%          |
|                               | Alto    | 47         | 68%          |
| <b>Condiciones laborales</b>  | Bajo    | 4          | 6%           |
|                               | Medio   | 27         | 39%          |
|                               | Alto    | 38         | 55%          |
| <b>Aspectos salariales</b>    | Bajo    | 14         | 20%          |
|                               | Medio   | 33         | 48%          |
|                               | Alto    | 22         | 32%          |

---

**Nota.** Datos tomados de la aplicación del instrumento Satisfacción laboral

En la tabla 11, en las respuestas obtenidas por dimensiones de Satisfacción laboral, destaca la percepción mayoritaria de eficiencia en un nivel alto de la dimensión factores de motivación un porcentaje de 68 % a diferencia de las otras dimensiones, las cuales tienen un comportamiento regular, donde quizá podríamos denotar que la mayor desaprobación la tiene la dimensión condiciones labores, con un 6 % que es donde se debería reforzar el centro hospitalario – Chachapoyas.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo de la investigación se desarrolla la discusión de resultados e baso del instrumento aplicado, en razón de ello se tiene el objetivo general determinar como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, donde se ha obtenido los siguientes resultados:

Figura 1. Teniendo en cuenta los diferentes resultados alcanzados, se puede afirmar que la escala de valoración que más prevaleció es la que están de acuerdo en que la gestión administrativa, beneficia a la misma entidad, trabajadores y a los usuarios, ya que, es una forma de gestionar los recursos de la institución mediante la utilización de diferentes técnicas.

Figura 2. De acuerdo a la valoración de los resultados, se puede afirmar que el predominio fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, esto conlleva a indicar que es determinante la satisfacción laboral en la gestión administrativa de una entidad, donde los factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales deben estar presentes para asegurar mejores resultados en la gestión administrativa.

De los resultados obtenidos se observa que, la gestión administrativa mejorará la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, por ello es necesario tener en cuenta la investigación de Soto (2021) en su tesis tiene como objetivo dar a conocer la gran importancia de cómo influyen las gestiones administrativas a favor de la salud pública, obteniendo como resultado que las gestiones administrativas influyen de manera considerable en el mejoramiento de un servicio de salud pública, concluyendo que la gestión administrativa no solo es fundamental para el nivel asistencial al público, sino que también influye en el desarrollo o servicio prestado por el personal médico, esto quiere decir que si no existe una gestión adecuada en la administración, esta investigación contribuye al identificar que la gestión administrativa, es la base principal para el cumplimiento del objetivo de una entidad pública o privada, por ello se puede alegar, que para la existencia de una

correcta satisfacción de los trabajadores y de los usuarios es predominante que se analice y se mejore al área de la gestión administrativa.

Asimismo, la satisfacción laboral encontrada en los resultados obtenidos, en los cuales se observa el interés por los colaboradores de la investigación, bajo esos lineamientos es oportuno tener en cuenta la investigación de Palomino (2022) en su tesis, tuvo como objetivo mejorar los beneficios y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa, obteniendo como resultado que la gestión administrativa mejorara el desempeño laboral en cualquier institución, concluyendo que la gestión administrativa realizada por la institución educativa antes mencionada, se relaciona directamente con la satisfacción de los docentes en el cumplimiento de sus labores, contribuyendo que, si en una institución se desea que exista una adecuada satisfacción laboral de los trabajadores.

Los resultados vislumbran que la gestión administrativa mejora la satisfacción laboral de los trabajadores, aunado a ello dichos resultados se relacionan con lo alcanzado en las investigaciones citadas, ante ello Mendoza et al. (2022), refiere que, la gestión administrativa frente al desarrollo organizacional, donde se determina que es importante poder aplicar una gestión administrativa de manera correcta y coherente, para mantener constantemente una organización institucional dentro de la empresa, pues este tipo de estrategias requiere que la gestión administrativa motive un cambio organizacional de forma interna y externa.

La satisfacción laboral es un elemento determinante en la administración pública, por ello, San Román, (2022), infiere que, la satisfacción laboral es una sensación de placer contenta y plenitud que tienen todos los trabajadores dentro de una empresa, es decir esto se basa básicamente en una experiencia emocional que tiene el trabajador frente a su forma de trabajo, pues necesariamente es una forma de euforia por el hecho de que el trabajo se realiza en menos tiempo posible, es muy rentable y eficaz; por lo tanto, los resultados arribados muestran con gran puntualidad que la gestión administrativa ayuda en la satisfacción laboral, es por ello que, dichos resultados corroboran el objetivo planteado.

En relación al primer objetivo específico sobre analizar la gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas, se ha obtenido los siguientes resultados:

Tabla 1. Con los resultados se pudo determinar que la escala de planificación lo que más predominó fue la opción de totalmente de acuerdo y de acuerdo, por lo que, se observa que la aplicación de la planificación como elemento de la gestión administrativa, debe tener una visión prospectiva para determinar resultados, con acciones pertinentes en la organización de la entidad, contar con objetivos relacionados y ejecutar una constante evaluación de resultados.

Los resultados son acertados al mostrar que la gestión administrativa cuenta con acciones de organización dentro de la administración pública, ante ello es bueno tener en cuenta la investigación de Serna y Arévalo (2018) delimitaron como objetivo, que las gestiones que son realizadas por el área administrativa influye en el desempeño laboral, obteniendo como resultado que la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores, concluyendo que en la Empresa Agropecuaria la gestión administrativa es la base fundamental para que los trabajadores puedan cumplir su funciones dentro de la empresa, teniendo en cuenta que estas gestiones abarcan desde los implementos otorgados hasta las remuneraciones por sus servicios brindados, contribuyendo a la investigado debido a que el presente autor tiene una clara idea que favorece a la investigación, el cual incluye que si existen un adecuado manejo de la gestión administrativa en una empresa, los trabajadores se sentirán satisfechos en el cumplimiento de sus labores, esto conllevará a que existe un adecuado ambiente laboral y obtención de buenos resultados por las partes involucradas.

Dentro de estos lineamientos Edwards (2018), señala que, el desarrollo de la gestión, los recursos humanos y el comportamiento, aunado a ello los principios y funciones de la gestión se utilizan para aplicar la organización de las empresas, además plantea como otros elementos como la planificación, organización, mando, coordinación y control, que será desarrollados en cada dimensión, argumentando que la gestión administrativa, propone dentro de la administración una gestión en aras de mejorar la organización de la entidad, es por ello que, los

resultados se condice con la información recaba en la investigación, lo cual dar confiabilidad a la investigación.

En función al segundo objetivo sobre identificar la satisfacción laboral en centro hospitalario de Chachapoyas, se ha obtenido como resultados:

Tabla 6. Los resultados apreciados en la escala de valoración, se puede reconocer que el resultado que más predominó fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, en que las condiciones laborales están relacionadas fijamente con los trabajadores, con las condiciones de higiene y seguridad que cuentan los trabajadores y con ello obtener una mejor calidad laboral.

Los resultados alcanzados para este objetivo de la investigación muestran que es necesario alcanzar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro hospitalario de Chachapoyas, es por ello, que es idóneo tener en cuenta la investigación de Palacios y Ríos (2020) en su tesis, tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral que existe en las teleoperadoras, teniendo como resultado que es necesario tener una adecuada satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores, concluyendo que dentro de las empresas de teleoperaciones, se ha logrado evidenciar que estas entidades no toman en cuenta o no valoran las actividades realizadas por sus trabajadores, generando así que las partes intervinientes como son los trabajadores no realicen adecuadamente sus funciones frente a la atención de sus clientes, teniendo como contribución que ayuda a entender la realidad que se vienen dando en las entidades públicas y privadas.

De los resultados se muestra que la satisfacción laboral es un factor determinante en la administración pública, ya que según Salazar (2018) explica que son muchos los factores que crean satisfacción en un empleado, la satisfacción constituye aspectos como reconocimiento, incentivos, incrementos salariales, desempeño y reconocimiento personal, pero los factores de insatisfacción deben ser revisados con las normas institucionales, remuneración, circunstancias de trabajo y supervisión; por lo tanto de los resultados se llega a entender que la satisfacción laboral es necesaria en dicha entidad por lo cual amerita tener en cuenta una mejor gestión administrativa.

En relación al tercer objetivo específico sobre describir si se viene aplicando una adecuada gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas, se ha obtenido como resultado que,

Tabla 2. Con los resultados se pudo determinar que la escala de organización lo que más predominó fue la opción de acuerdo, por lo que, se observa que la organización cuenta con el organigrama de funciones, fija a cada responsable de área, se tiene que determinar las funciones de las áreas de trabajo y genera un presupuesto para cada actividad a realizar.

Los resultados muestran la importancia de la gestión administrativa, por lo que, los resultados llegan a evidenciar que gestión administrativa necesita de organización del persona y las funciones que se realizan en una entidad, ante ello debemos de tener en cuenta la investigación de Gómez (2021) en su tesis desarrollada en el Ecuador, tiene como objetivo mejorar la realidad que se le viene dando con la poca importancia a las instituciones de salud, teniendo como resultado que se debe implementar una adecuada gestión administrativa para mejorar el servicio que brindan, concluyendo que los trabajadores del centro de salud de la investigación, son perjudicados en su atención al público a causa de que no existe una adecuada gestión administrativa, ocasionando a tal manera, disconformidad por el servicio brindado, teniendo como contribución resaltar que la gestión administrativa es una de los puntos principales para que exista un adecuado servicio.

De los resultados mostrados y la investigación acotada anteriormente, es oportuno señalar que la gestión administrativa es una herramienta de organización administrativa, aunado a ello Navarro y Torres, (2021) refiere que, la gestión administrativa interviene dentro de un grupo donde permite la coordinación de un conjunto de equipos con el fin de poder alcanzar los objetivos, las metas y los recursos, pues esto genera que se amplíe un desempeño laboral con el fin de que se logre planificar, organizar, dirigir y controlar todo tipo de acto administrativo dentro de una entidad, por lo que, los resultados dan valor al problema de investigación.

En relación al cuarto objetivo sobre proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, se tiene que,

Tabla 4. Con los resultados se pudo determinar que la escala de dirección lo que más predominó fue de acuerdo, ya que el control dentro de la gestión administrativa, se realiza mediante la elaboración de informes, un seguimiento al personal de trabajo, un control al usuario y también con la reunión del personal de la entidad.

Tabla 5. Los resultados evidenciados en la escala de valoración, se puede reconocer que el resultado que más predominó fue de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que muestra que los factores de motivación son parte de la regulación externa de una entidad, cuentan con un impulso personal dentro del centro de trabajo y el trabajo es aceptado dentro de la entidad, dichos factores se desarrollan en base a valores propios en el ejercicio de las funciones del trabajador.

Los resultados demuestran a necesidad de proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, ante ello es correcto tener en cuenta la referido por Espinoza y Muñoz (2018) en su tesis, tuvo como objetivo dar a conocer que el principal ente para mejorar una empresa o entidad pública y/o privada, es responder a mejorar la satisfacción laboral, teniendo como resultado que la satisfacción laboral es el mejor lineamiento para mejorar una empresa, concluyendo que el estado chileno, el interés por mejorar la satisfacción laboral es escasa o inexistentes, ocasionando a tal manera que los trabajadores no estén conforme con su situación dentro de la entidad privada o pública, teniendo como contribución que la satisfacción laboral es un pilar en la organización de una empresa y de ello depende los resultados de la misma y de mejorar la relación entre los trabajadores y el empleador.

Por lo que, de los resultados obtenidos Tarrillo, (2021), refiere que en la gestión es oportuno realizar un seguimiento para verificar que las actividades planificadas se distribuyan de acuerdo al plan, desde la corrección de errores hasta el cumplimiento de los plazos y metas, por ende, es idóneo indicar que proponer modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

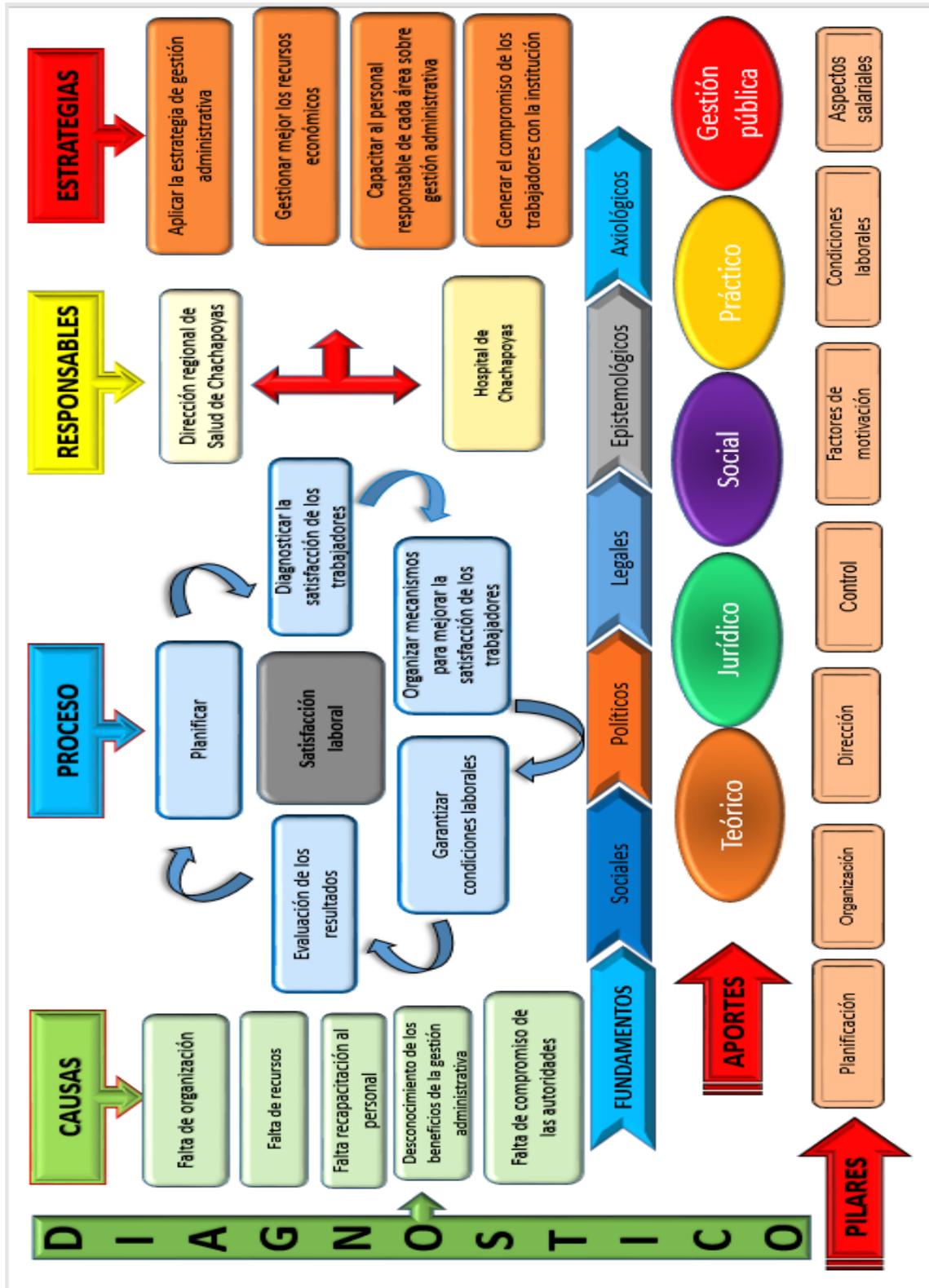
1. Se ha determinado que la gestión administrativa mejora la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, teniendo en cuenta la planificación de que va ayudar objetivos en determinado tiempo, la organización desde el rol de cada trabajador hasta llegar a toda la entidad, la dirección como herramienta fundamental dentro de la administración pública para ejecutar las actividades y el control que lleva por una correcta senda a la entidad pública.
2. La gestión administrativa es considerada como un grupo de operaciones, lo que ayuda a equilibrar los recursos de las instituciones, en la cual se aplica diferentes procedimientos para alcanzar los objetivos arribados en la empresa, es por ello que la gestión administrativa en un centro hospitalario de Chachapoyas tiene que organizar para dirigir y controlar las acciones administrativas.
3. La satisfacción laboral en centro hospitalario de Chachapoyas, es muy baja, por lo que los trabajadores refieren que es necesario alcanzar el grado de satisfacción en las funciones que realizan, contar con un adecuado ambiente de trabajo, ello ayuda a tener mejores resultados en la productividad laboral
4. Se ha logrado identificar que en un centro hospitalario de Chachapoyas no viene aplicando una adecuada gestión administrativa, es por ello, que amerita tener en cuenta que la gestión administrativa para organizar las acciones dentro de la institución lo cual permite desarrollar de manera correcta el proceso de administración.
5. Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, genera una mejor distribución de recursos materiales y de

personal y con ello obtener una mejor satisfacción del personal que labora en dicha institución y de los usuarios.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Que la gestión administrativa sea ejecutada por todas las áreas responsables de la entidad pública para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas.
2. Que el proceso de gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas sea desarrollado fijando metas anuales.
3. Que la satisfacción laboral en centro hospitalario de Chachapoyas sea calificada constantemente para observar el compromiso de los trabajadores.
4. Que la gestión administrativa sea puesta como política de Estado para impulsar el rendimiento de las entidades públicas.
5. Que, al proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas, se tenga en cuenta el criterio de los trabajadores que laboran en dicha entidad.

## VIII. PROPUESTA



Los pilares esenciales de la propuesta son, planificación, organización, dirección, control, factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales, todos estos elementos integran el eje fundamental del trabajo de tesis, del mismo modo se ha podido apreciar que esta propuesta tendrá como base los aportes teóricos, jurídicos, sociales y de gestión pública, los cuales servirán para dar una adecuada solución al problema esbozado, estos aportes van a ir relacionados directamente con los fundamentos de la propuesta los cuales se entenderán como elementos esenciales de la investigación, como lo son: el fundamento social, político, legal, epistemológico y axiológico, es decir son los lineamientos con los que se iniciara el modelo de optimización de vigilancia electrónica, consecuentemente se ha podido evidenciar que en función al diagnóstico del problema se tienen las siguientes causas: falta de organización, falta de recursos, falta de capacitación al personal, desconocimiento de los beneficios de la gestión administrativa y falta de compromiso de las autoridades, desarrollando como proceso para alcanzar la satisfacción laboral el siguiente: Planificar, Diagnosticar la satisfacción de los trabajadores, Organizar mecanismos para mejorar la satisfacción de los trabajadores, Garantizar condiciones laborales y Evaluación de los resultados; teniendo como responsables a la Dirección regional de Salud de Chachapoyas y al Hospital de Chachapoyas, para ello se tendrá las siguientes estrategias: aplicar la estrategia de gestión administrativa, gestionar mejor los recursos económicos, capacitar al personal responsable de cada área sobre gestión administrativa y generar el compromiso de los trabajadores con la institución.

## REFERENCIAS

- Alvarez Risco, A. (2020). *Universidad de Lima*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez Risco, A. (2020). *Universidad de Lima*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez Viera, P. (2019). *Cartilla de la Etica*. Obtenido de Universidad De Santiago de Cali: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Alvarez Viera, P. (2019). *Cartilla de la Etica*. Obtenido de Universidad De Santiago de Cali: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Argumedo Hernández, A. D (2021). Relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en el personal operario del área de costura de una empresa textil de confecciones ubicada en Lima, Perú. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8381/argumedo\\_hadp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8381/argumedo_hadp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arregui Atayupanqui, R. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018. [Tesis para Maestría Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30722/Arregui\\_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30722/Arregui_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Arregui Atayupanqui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí*, Lima, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30722>
- Ávila, S. D. (14 de abril de 2022). *Satisfacción laboral*. Obtenido de Papershift: <https://www.papershift.com/es/lexico/satisfaccion-laboral>
- Bantu Group. (30 de Marzo de 2020). *Blog oficial de Bantu*. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Bantu Group. (30 de Marzo de 2020). *Blog oficial de Bantu*. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Brabson, L. A., Herschell, A. D., Kolko, D. J., & Mrozowski, S. (2019). Associations Among Job Role, Training Type, and Staff Turnover in a Large-Scale Implementation Initiative. *Journal of Behavioral Health Services & Research*, 1(15), 399-414. <https://doi.org/DOI:10.1007/s11414-018-09645-1>
- Cadavid, M. (25 de abril de 2022). *El impacto de la satisfacción laboral en las actividades de Cumplimiento*. Obtenido de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/fraude/8420-el-impacto-de-la-satisfaccion-laboral-en-las-actividades-de-cumplimiento>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Chiang Vega, M., Hidalgo, O. J., & Gómez Fuentealba, N. (4 de junio de 2021). *Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima*

*organizacional, mediante ecuaciones estructurales.* Obtenido de Salesiana: <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/>

Diario Gestión (2019). Las condiciones laborales que más valoran los empleados. <https://gestion.pe/fotogalerias/las-condiciones-laborales-que-mas-valoran-los-empleados-noticia/>

Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henri Fayol. 1(1). [https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f\\_IJ0320190910.pdf](https://journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf)

Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *UTMACH.* Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Espinoza Bahamondes, D. E. y Muñoz Caro, A. (2018). Satisfacción Laboral y Justicia Organizacional en una Institución de funcionarios Públicos de la ciudad de Los Ángeles, Chile. [Tesis de Maestría, Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3294/4/Espinoza%20Bahamondes%20-%20%20Mu%c3%b1oz%20Caro.pdf>

Espinoza Freire, E. E. (Diciembre de 2018). *Scielo.* Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442018000500039#:~:text=Las%20variables%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20representan%20un%20concepto%20de%20vital,un%20tipo%20particular%20denominado%20hip%C3%B3tesis.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039#:~:text=Las%20variables%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20representan%20un%20concepto%20de%20vital,un%20tipo%20particular%20denominado%20hip%C3%B3tesis.)

Gómez Mendoza, M. J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/G%c3%93MEZ%20MENDOZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

- Gómez, Á. (10 de Octubre de 2018). *Muestreo Estadístico*. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20muestreo,de%20una%20o%20m%C3%A1s%20poblaciones>.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (3 de Julio de 2020). *ReciWund*. Obtenido de <file:///C:/Users/Consultoria/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Hawkins, C. V., Krause, R. M., & Deslatte, A. (2021). Staff support and administrative capacity in strategic planning for local sustainability. *Public Management Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1999667>
- Henneguelle, A. (6 de enero de 2016). *ResearchGate*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/293636008\\_Better\\_at\\_Home\\_than\\_in\\_Prison\\_The\\_Effects\\_of\\_Electronic\\_Monitoring\\_on\\_Recidivism\\_in\\_France](https://www.researchgate.net/publication/293636008_Better_at_Home_than_in_Prison_The_Effects_of_Electronic_Monitoring_on_Recidivism_in_France)
- Hinojosa, L. (21 de marzo de 2022). *¿En qué recae la satisfacción laboral?* Obtenido de CEUPE: <https://www.ceupe.mx/blog/en-que-recae-la-satisfaccion-laboral.html>
- Ignacio Cconchoy, F. L. (2020). El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria, Universidad San Ignacio de Loyola, <https://facultades.usil.edu.pe/ciencias-de-la-salud/el-rol-de-la-administracion-de-la-salud-en-una-crisis-sanitaria/>
- Lokke, A. K., & Krotel, S. M. (2020). Performance evaluations of leadership quality and public sector leaders' absenteeism. *Public Management review*, 22(1), 96-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638441>
- Malayao Beltran, R. (2019). AN SSESSEMENT OF THE LEADERSHIP SKILLS OF THE STUDENT-ORGANIZATION PRESIDENTS OF

ISABELA STATE UNIVERSITY. *International Journal of Advanced research in Management and Social Sciences*, 8(10). <https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijarmss&volume=8&iss ue=10&article=011>

Mamani, O. Y. (Julio de 2021). *Introducción a la metodología de la investigación 2021*. Obtenido de Researchgate: [https://www.researchgate.net/publication/353246749\\_INTRODUCCION\\_A\\_LA\\_METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_2021](https://www.researchgate.net/publication/353246749_INTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2021)

Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (diciembre de 2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Martínez, M. S., & Gonzalez, A. J. (02 de enero de 2022). *Sobrecarga laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería en el turno tarde en un hospital público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Obtenido de Infodir: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1226>

Mehmet Akif, D. (2020). Sources of innovation, autonomy, and employee job satisfaction in Public Organizations, . *Public Performance & Management Review*, 44(1), 155-186. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1820350>

Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Mendoza, F. V., Moreira Choez, J. S., & Mera, P. C. (01 de abril de 2022). *Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organización de las intituciones de educación superior*. Obtenido de Universidad Técnica de Manabí: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/253>

- Monstilla, L. Davila, K. y Delgado, J. M. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015 – 2016. Revista Multidisciplinar ciencia latina. file:///C:/Users/cidiv/Downloads/376-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1326-1-10-20210421.pdf
- Muñoz, C. B., Pérez, G. M., & Ledott, R. (14 de marzo de 2021). *Satisfacción laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por la COVID-19*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2021000300169&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0465-546X2021000300169&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Navarro, C. E., & Torres, C. Y. (2021). *Relación de la gestión administrativa con el desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de administración y finanzas en la EPS SEDACJ S.A CAJAMARCA en el año 2021*. Obtenido de Universidad Privada Antonio Guillermo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2285/TESIS%20FINAL%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios Paiva, M. T. y Rios Caro, M. (2020). Factores de satisfacción laboral relacionados a la rotación de teleoperadores en el Contact Center Mdy, Lima – Peru, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad San Martin de Porres]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7654/palacios\\_pmt-rios\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7654/palacios_pmt-rios_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palomino Hurtado, L. (2020). Gestión administrativa y su relación con las habilidades blandas en docentes de la IE N°168 APJ, Ugel 05, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40629/PALOMINO\\_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40629/PALOMINO_HL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perea Vásquez, L. E. y Rojas Torres, I. L. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias, Revistas Javeriana, [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)

- Perez, A. (2019). Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla, Business School, <https://www.obsbusiness.school/blog/gestion-administrativa-4-claves-para-optimizarla>
- Podobnik, D. (2020). Capital Humano y TICS para la Gestión Administrativa Sanitaria, Auditoria Medica, <http://auditoriamedicahoy.com/biblioteca/Daniela%20Podobnik%20Capital%20humano%20y%20TICs%20en%20la%20gestion%20sanitaria%2002%20-%20Copy.pdf>
- Quiroa, M. (2020). Gestión Administrativa, Economipedia, <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroz García, L. E., y Vega Fernández, Y. A. (2020). Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Pública de la Libertad, 2019. [http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/736/1/015100627J\\_0182\\_00305A\\_M\\_2020.pdf](http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/736/1/015100627J_0182_00305A_M_2020.pdf)
- Ramírez Bardales, D. L. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Administración del MINCETUR, Lima 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74216>
- Riega Calle, G. D. (2020). La gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del hospital de emergencias Villa El Salvador Lima Perú 2020, [Tesis de maestría de la Universidad de San Martín de Porres], [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega\\_cg\\_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega_cg_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas Martínez, C. P.; Hernández Palma, H. G. y Niebles Núñez, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud, Revista Espacios, <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Salas Luque, G. M. R. (2021). Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San

Francisco-Tacna. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas\\_LGMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73177/Salas_LGMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salas Ocampo, D. (23 de Junio de 2020). *Investigalia*. Obtenido de  
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>

Salinas Muñiz, K., Echeverría Vásquez, H. y Cedillo Fajardo, M. (2019).  
Valoración del servicio al asegurado en la mejora de la gestión  
administrativa del Hospital General Milagro (IESS) en el año 2018,  
Visionario Digital,  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/410>

San Román, R. R. (3 de marzo de 2022). *¿Por qué es importante la  
satisfacción laboral?* Obtenido de ifeel: <https://ifeelonline.com/por-que-es-importante-la-satisfaccion-laboral/>

Sánchez, J. (2021). Dirección administrativa. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html#:~:text=La%20direcci%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,fase%20vital%20para%20la%20empresa.>

Scalon, F. (2019). Entenda o que é Gestão Administrativa e a sua  
Importância, blog da soften sistemas,  
<https://blog.softensistemas.com.br/o-que-e-gestao-administrativa/>

Serna López, Y. y Arévalo Mendoza (2018). La Gestión Administrativa y su  
incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa  
Agropecuaria Lucero-Lamas año 2016. [Tesis de Maestría, Universidad  
Cesar Vallejo].  
<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3300/ADMINISTRACION%20-%20Yolanda%20Serna%20L%c3%b3pez%20%26%20Orison%20Clemente%20Ar%c3%a9valo%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sisternas, P. (4 de mayo de 2022). *Guía satisfacción laboral de los empleados por generaciones*. Obtenido de SESAME: <https://www.sesamehr.es/guias/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-guia/>
- Soledispa, R. X., Pionce, C. J., & Sierra, G. M. (10 de febrero de 2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Obtenido de Revista científica: <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391.pdf>
- Soto Abanto, S. E. (2021). *TESISCIENCIA*. Obtenido de <https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Tarrillo, R. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén*. [tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78492/Tarrillo\\_CRY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78492/Tarrillo_CRY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tully, C., & Houmdi, L. (2021). *Cepa strategy guidance note on strategic planning and foresight*. United Nations Department of Economic and Social Affairs, 1-20. [https://unpan.un.org/sites/unpan.un.org/files/Strategy%20note%20%20strategic%20foresight%20Mar%202021\\_1.pdf](https://unpan.un.org/sites/unpan.un.org/files/Strategy%20note%20%20strategic%20foresight%20Mar%202021_1.pdf)
- Vinarski, P. H. (2020). A view into managers' subjective experiences of public service motivation and work engagement: a qualitative study. *Public Management Review*, 22(7), 1090-1118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1740304>
- Wilches Rubio, N. J. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018->

Clima\_organizacional\_y\_satisfaccion\_laboral\_del\_trabajador\_en\_la\_empresa\_Mineria\_Texas\_Colombia;jsessionid=422B2A4558F38107BCFE309EF788BF07?sequence=1

Written by J. G. (2022). Administrative Theory of Management – Explained, The Business Professor, [https://thebusinessprofessor.com/en\\_US/management-leadership-organizational-behavior/administrative-theory-of-management](https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/administrative-theory-of-management)

Zenaida Hernandez, M. (2019). *Universidad de Rioja*. Obtenido de [https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD\\_710/Lib489791.pdf](https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf)

Zita Fernandes, A. (2018). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio>.

## ANEXOS

**Tabla : Matriz de operacionalización de variables**

| VARIABLES DE ESTUDIO                              | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES   | INDICADORES  | ÍTEMS                  | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICA / INSTRUMENTO   |
|---|---|--|---|--|------------------------|--------------------|-------------------------|
| Variable independiente:<br>Gestión administrativa | Son las acciones que se ejecutan para operar una organización sustentada en las funciones u obligaciones (Mendoza, et al. 2018) | La variable gestión administrativa será medida a través de la planificación, dirección, organización y control | Planificación   | Visión prospectiva   | 1                      | Escala de Likert   | Cuestionario / encuesta |
| Acciones pertinentes                              |   |  |   | 2  |                        |                    |                         |
| Objetivos comunes                                 |   |  |   | 3  |                        |                    |                         |
| Evaluación de resultados                          |   |  |   | 4-5  |                        |                    |                         |
| Organización                                      |   |  | El organigrama es funcional   | 6  |                        |                    |                         |
|   |   |  | Responsable de las áreas  | 7  |                        |                    |                         |
|   |   |  | Funciones del responsable de las áreas  | 8  |                        |                    |                         |
|   |   |  | Presupuesto para contrato   | 9-10   |                        |                    |                         |
| Dirección   |   |  | Clima que facilite el trabajo   | 11   |                        |                    |                         |
|   |   |  | Involucra a los trabajadores en la planificación  | 12   |                        |                    |                         |
|   |   |  | Capacitación de los trabajadores  | 13-14-15   |                        |                    |                         |
| Control   |   |  | Informes mensuales  | 16   |                        |                    |                         |
|   |   |  | Informes semestrales  | 17   |                        |                    |                         |
|   |   |  | Seguimiento a los trabajadores  | 18   |                        |                    |                         |
|   |   |  | Seguimiento a los usuarios  | 19   |                        |                    |                         |
| Variable dependiente:<br>Satisfacción laboral     |   |  | Es una respuesta transparente del trabajo desempeñado y es un resultado de la organización de la entidad para mejorar la relación jurídico laborales entre el trabajador y el empleador (Boada, 2019) | La variable satisfacción laboral será medida por los factores de motivación, condiciones laborales y aspectos salariales | Factores de motivación |                    |                         |
|   | Mostrarle a los demás que si se puede   | 2-3  |   |  |                        |                    |                         |
|   | Busca la aceptación de su trabajo por los demás   | 4-5  |   |  |                        |                    |                         |
|   | Comodidad en obedecer valores   | 6-7  |   |  |                        |                    |                         |
|   | Condiciones laborales   | Relaciones con los empleados   |   |  | 8                      |                    |                         |
|   |   | Higiene  |   |  | 9-10                   |                    |                         |
|   |   | Seguridad  |   |  | 11-12                  |                    |                         |
|   |   | Calidad laboral  |   |  | 13-14                  |                    |                         |
|   | Aspectos salariales   | Grado de complacencia con el incentivo económico   |   |  | 15-16                  |                    |                         |
|   |   | Satisfacción con los sueldos y salarios  |   |  | 17-18                  |                    |                         |
|   |   | Salario acorde a ley   |   |  | 19-20-21               |                    |                         |

**Tabla: Matriz de consistencia**

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | JUSTIFICACIÓN  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
|---|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario Chachapoyas?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cómo se administra la gestión dentro del centro hospitalario?<br/>¿Cuál es la satisfacción laboral del usuario ante el centro hospitalario?<br/>¿Se viene aplicando una adecuada simplificación administrativa en un centro hospitalario de Chachapoyas?<br/>¿Qué modelos de gestión administrativa se deben de proponer para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas?</p> | <p><b>General:</b><br/>Determinar de qué como la gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas</p> <p><b>Específicos:</b><br/>Analizar la gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas<br/>Identificar la satisfacción laboral en centro hospitalario de Chachapoyas<br/>Describir si se viene aplicando una adecuada gestión administrativa en el centro hospitalario de Chachapoyas<br/>Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario de Chachapoyas</p> | <p><b>General</b><br/>La gestión administrativa mejorara la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del centro hospitalario Chachapoyas</p> | <p>Como justificación desde un aspecto practico fue necesaria debido a que se desea implementar un modelo de gestión administrativa para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro hospitalario, con la finalidad de lograr mejores resultados en la atención que se brinda, mejorando el clima laboral para cumplir con los objetivos y metas trazadas por la institución, desde un aspecto teórico se utilizaran doctrina actualiza para definir cada variable de estudio, desde un aspecto metodológico, se utilizara un diseño no experimental con una metodología básica</p> | <p>Técnica: la técnica de medición será la encuesta para ambas variables.<br/>Instrumento: el instrumento que se utilizará para la investigación será el cuestionario para ambas variables.</p> |

**Instrumento de recolección de datos**  
**Cuestionario correspondiente a la variable satisfacción laboral**

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Totalmente en desacuerdo,      (2) En desacuerdo,      (3) Indiferente,      (4) De acuerdo,      (5) Totalmente de acuerdo

| Dimensiones   | Indicadores                                      | Ítems   | Escala de valoración |   |   |   |   |
|---|--|---|----------------------|---|---|---|---|
|   |  |   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Factores de motivación  | Regulación externa                               | ¿Considera usted que la regulación extrema de las labores ayuda a la satisfacción laboral?                                |                      |   |   |   |   |
|   | Mostrarle a los demás que si puede.              | ¿Considera que los factores de motivación motivan al personal para alcanzar satisfacción laboral en su centro de trabajo? |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Cree usted que la satisfacción laboral trae como resultado una buena gestión administrativa?                             |                      |   |   |   |   |
|   | Busca la aceptación de su trabajo por los demás. | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo por los compañeros logra satisfacción laboral?                           |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo motiva en el buen desempeño del trabajador?                              |                      |   |   |   |   |
|   | Comodidad en obedecer valores                    | ¿Considera usted que respetar los valores de la empresa ayuda alcanzar los objetivos?                                     |                      |   |   |   |   |
| ¿Considera usted que el trabajador debe obedecer los valores de la entidad?     |  |   |                      |   |   |   |   |
| Condiciones laborales   | Relaciones con los empleados                     | ¿Cree usted que las relaciones entre los empleados son buenas?  |                      |   |   |   |   |
|   | Higiene  | ¿Considera usted que las condiciones laborales de la entidad son favorables para los trabajadores?                        |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Considera usted que existe una buena higiene en las instalaciones de su centro de labores?                               |                      |   |   |   |   |
|   | Seguridad  | ¿Considera usted que importante contar con los mecanismos de seguridad para alcanzar la satisfacción laboral?             |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Cree usted que la seguridad debe de ser una política institucional de toda entidad pública?                              |                      |   |   |   |   |
|   | Calidad laboral                                  | ¿Considera usted que la calidad laboral es un factor importante para el desarrollo de las funciones del trabajador?       |                      |   |   |   |   |
| ¿Considera usted que una buen agestión administrativa lora una calidad laboral? |  |   |                      |   |   |   |   |
| Aspectos salariales   | Grado de complacencia con el incentivo económico | ¿Considera usted que el grado de complacencia con el incentivo económico ayuda a tener una mejor satisfacción laboral?    |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Cree que los incentivos laborales dependen del desempeño laboral del trabajador?   |                      |   |   |   |   |
|   | Satisfacción con los sueldos y salarios          | ¿Considera usted que existe satisfacción con los sueldos en la entidad donde labora?                                      |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Considera usted que los aspectos salariales son determinantes para el desempeño laboral?                                 |                      |   |   |   |   |
|   | Salario acorde a ley                             | ¿Cree que recibe el salario que le corresponde por sus labores?   |                      |   |   |   |   |
|   |  | ¿Considera usted el salario que percibe se ajusta a los parámetros fijados por la ley?                                    |                      |   |   |   |   |
| ¿Se encuentra satisfecho con el monto económico que percibe?                    |  |   |                      |   |   |   |   |

## Cuestionario correspondiente a la variable Gestión administrativa

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Totalmente en desacuerdo,      (2) En desacuerdo,      (3) Indiferente,      (4) De acuerdo,      (5) Totalmente de acuerdo

| Dimensiones   | Indicadores                                      | Ítems   | Escala de valoración |   |   |   |   |
|---------------|--|---|----------------------|---|---|---|---|
|               |  |   | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planificación | Visión prospectiva                               | ¿Considera usted que visión prospectiva asegura una buena gestión administrativa?   |                      |   |   |   |   |
|               | Acciones pertinentes                             | ¿Cree usted que las acciones pertinentes colaboran en la planificación de la gestión administrativa?  |                      |   |   |   |   |
|               | Objetivos Comunes                                | ¿Considera usted que la gestión administrativa tiene que contar con objetivos comunes para alcanzar sus metas?  |                      |   |   |   |   |
|               | Evaluación de resultados                         | ¿Considera usted que la evaluación de resultados genera cambios dentro de la administración pública?<br>¿Considera usted que la evaluación de resultados es un criterio de la planificación de la gestión administrativa? |                      |   |   |   |   |
| Organización  | El organigrama es funcional                      | ¿Cree usted que la organización es funcional en la gestión administrativa?  |                      |   |   |   |   |
|               | Responsable de las áreas                         | ¿Considera usted que el responsable de las áreas, es quien organiza las labores de la entidad?  |                      |   |   |   |   |
|               | Funciones del responsable de las áreas           | ¿Considera usted que las funciones del responsable de las áreas se encuentran regulado en MOF?  |                      |   |   |   |   |
|               | Presupuesto para contrato de persona             | ¿Considera usted que el presupuesto para contratar personal debe de estar presupuesto anual de la entidad?<br>¿Considera usted que con una buena organización se obtiene una correcta gestión administrativa?             |                      |   |   |   |   |
| Dirección     | Clima que facilite el trabajo                    | ¿Considera usted que el clima laboral facilita la dirección de la entidad?  |                      |   |   |   |   |
|               | Involucra a los trabajadores en la planificación | ¿Considera usted que es importante la dirección para involucra a los trabajadores en la planificación?  |                      |   |   |   |   |
|               | Capacitación a trabajadores                      | ¿Cree que es importante capacitar a los trabajadores para mejorar su desempeño?   |                      |   |   |   |   |
|               |  | ¿Considera usted que la capacitación al trabajador es un derecho laboral?<br>¿Considera usted que se alcanza una buena agestión administrativa capacitando al personal que labora en la entidad?                          |                      |   |   |   |   |
| Control       | Informes mensuales                               | ¿Considera usted que los informes mensuales son parte del control de la gestión administrativa?   |                      |   |   |   |   |
|               | Informes semestrales                             | ¿De la pregunta anterior, cree que los informes semestrales ayudan a tener un control de las actividades realizadas en la entidad?  |                      |   |   |   |   |
|               | Seguimiento a los trabajadores                   | ¿Considera usted que se debe de efectuar un seguimiento de las funciones a los trabajadores?  |                      |   |   |   |   |
|               | Seguimiento a los estudiantes                    | ¿Considera usted que también se debe de realizar a los estudiantes que realizan prácticas en la entidad?  |                      |   |   |   |   |
|               | Reuniones mensuales                              | ¿Considera que es necesario realizar reuniones mensuales con todo el personal que labora en la entidad?<br>¿Considera que las reuniones son un punto calve en la gestión administrativa?                                  |                      |   |   |   |   |

### Anexo 04: Validación de instrumento

| VARIABLE             | DIMENSIÓN   | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|----------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                      |   |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                      |   |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Factores de motivación  | Regulación externa                               | ¿Considera usted que la regulación extrema de las labores ayuda a la satisfacción laboral?                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Mostrarle a los demás que si puede.              | ¿Considera que los factores de motivación motivan al personal para alcanzar satisfacción laboral en su centro de trabajo? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la satisfacción laboral trae como resultado una buena gestión administrativa?                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Busca la aceptación de su trabajo por los demás. | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo por los compañeros logra satisfacción laboral?                           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo motiva en el buen desempeño del trabajador?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Comodidad en obedecer valores                    | ¿Considera usted que respetar los valores de la empresa ayuda alcanzar los objetivos?                                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      | ¿Considera usted que el trabajador debe obedecer los valores de la entidad? |  | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |               |
|                      | Condiciones laborales   | Relaciones con los empleados                     | ¿Cree usted que las relaciones entre los empleados son buenas?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Higiene  | ¿Considera usted que las condiciones laborales de la entidad son favorables para los trabajadores?                        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que existe una buena higiene en las instalaciones de su centro de labores?                               | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Seguridad  | ¿Considera usted que importante contar con los mecanismos de seguridad para alcanzar la satisfacción laboral?             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la seguridad debe de ser una política institucional de toda entidad pública?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Calidad laboral                                  | ¿Considera usted que la calidad laboral es un factor importante para el desarrollo de las funciones del trabajador?       | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que una buena gestión administrativa logra una calidad laboral?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|                     |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Aspectos salariales | Grado de complacencia con el incentivo económico | ¿Considera usted que el grado de complacencia con el incentivo económico ayuda a tener una mejor satisfacción laboral? | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Cree que los incentivos laborales dependen del desempeño laboral del trabajador?                                      | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Satisfacción con los sueldos y salarios          | ¿Considera usted que existe satisfacción con los sueldos en la entidad donde labora?                                   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Considera usted que los aspectos salariales son determinantes para el desempeño laboral?                              | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Salario acorde a ley                             | ¿Cree que recibe el salario que le corresponde por sus labores?  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Considera usted el salario que percibe se ajusta a los parámetros fijados por la ley?                                 | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Se encuentra satisfecho con el monto económico que percibe?   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

DNI: 27856219

ORCID: 0000-0003-1661-4421

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción laboral

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022



---

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215

| VARIABLE               | DIMENSIÓN     | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|------------------------|---------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                        |               |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                        |               |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planificación | Visión prospectiva                               | ¿Considera usted que visión prospectiva asegura una buena gestión administrativa?                                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Acciones pertinentes                             | ¿Cree usted que las acciones pertinentes colaboran en la planificación de la gestión administrativa?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Objetivos Comunes                                | ¿Considera usted que la gestión administrativa tiene que contar con objetivos comunes para alcanzar sus metas?    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Evaluación de resultados                         | ¿Considera usted que la evaluación de resultados genera cambios dentro de la administración pública?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que la evaluación de resultados es un criterio de la planificación de la gestión administrativa? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Organización  | El organigrama es funcional                      | ¿Cree usted que la organización es funcional en la gestión administrativa?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Responsable de las áreas                         | ¿Considera usted que el responsable de las áreas, es quien organiza las labores de la entidad?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Funciones del responsable de las áreas           | ¿Considera usted que las funciones del responsable de las áreas se encuentran regulado en MOF?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Presupuesto para contrato de persona             | ¿Considera usted que el presupuesto para contratar personal debe de estar presupuesto anual de la entidad?        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que con una buena organización se obtiene una correcta gestión administrativa?                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Dirección     | Clima que facilite el trabajo                    | ¿Considera usted que el clima laboral facilita la dirección de la entidad?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Involucra a los trabajadores en la planificación | ¿Considera usted que es importante la dirección para involucra a los trabajadores en la planificación?            | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Capacitación a trabajadores                      | ¿Cree que es importante capacitar a los trabajadores para mejorar su desempeño?                                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que la capacitación al trabajador es un derecho laboral?   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|         |                                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|---------|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
|         |                                | ¿Considera usted que se alcanza una buena gestión administrativa capacitando al personal que labora en la entidad?                 | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |
| Control | Informes mensuales             | ¿Considera usted que los informes mensuales son parte del control de la gestión administrativa?                                    | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |
|         | Informes semestrales           | ¿De la pregunta anterior, cree que los informes semestrales ayudan a tener un control de las actividades realizadas en la entidad? | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |
|         | Seguimiento a los trabajadores | ¿Considera usted que se debe de efectuar un seguimiento de las funciones a los trabajadores?                                       | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |
|         | Seguimiento a los estudiantes  | ¿Considera usted que también se debe de realizar a los estudiantes que realizan prácticas en la entidad?                           | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |
|         | Reuniones mensuales            |  | ¿Considera que es necesario realizar reuniones mensuales con todo el personal que labora en la entidad? | X |   | X |   | X |   | X |  |
|         |                                | ¿Considera que las reuniones son un punto calve en la gestión administrativa?  | X   |   | X |   | X |   | X |   |  |




---

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022



---

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682  
DNI: 27856219  
ORCID: 0000-0003-1661-4421  
Código SUNEDU: 7294127  
Correo: Meregildo.silva@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 978500215



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| Apellidos                        | SILVA RAMIREZ |
| Nombres                          | MEREGILDO     |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI           |
| Numero de Documento de Identidad | 27856219      |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.    |
| Rector             | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL    |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL        |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |  |
|---------------------|--|
| Grado Académico     | DOCTOR                                     |
| Denominación        | DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD |
| Fecha de Expedición | 21/09/20                                   |
| Resolución/Acta     | 0233-2020-UCV                              |
| Diploma             | 052-090396                                 |



Santiago de Surco, 01 de Noviembre de 2020

JESUS ANDRÉS VEGA GUTIÉRREZ  
JEFE  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/11/2020 11:32:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

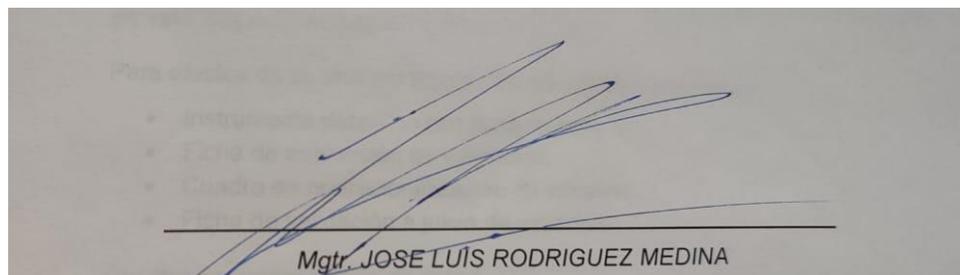
Firma mecánica al amparo del numeral 4.4 del artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y de los artículos 141° y 141°-A del Código Civil.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*) Tiene una vigencia de 180 días calendario que vence el 30 de Abril de 2021

| VARIABLE             | DIMENSIÓN   | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|----------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                      |   |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                      |   |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Factores de motivación  | Regulación externa                               | ¿Considera usted que la regulación extrema de las labores ayuda a la satisfacción laboral?                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Mostrarle a los demás que si puede.              | ¿Considera que los factores de motivación motivan al personal para alcanzar satisfacción laboral en su centro de trabajo? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la satisfacción laboral trae como resultado una buena gestión administrativa?                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Busca la aceptación de su trabajo por los demás. | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo por los compañeros logra satisfacción laboral?                           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo motiva en el buen desempeño del trabajador?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Comodidad en obedecer valores                    | ¿Considera usted que respetar los valores de la empresa ayuda a alcanzar los objetivos?                                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      | ¿Considera usted que el trabajador debe obedecer los valores de la entidad? |  | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |               |
|                      | Condiciones laborales   | Relaciones con los empleados                     | ¿Cree usted que las relaciones entre los empleados son buenas?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Higiene  | ¿Considera usted que las condiciones laborales de la entidad son favorables para los trabajadores?                        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que existe una buena higiene en las instalaciones de su centro de labores?                               | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Seguridad  | ¿Considera usted que importante contar con los mecanismos de seguridad para alcanzar la satisfacción laboral?             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la seguridad debe de ser una política institucional de toda entidad pública?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Calidad laboral                                  | ¿Considera usted que la calidad laboral es un factor importante para el desarrollo de las funciones del trabajador?       | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|                     |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
|                     |  |  | ¿Considera usted que una buena gestión administrativa logra una calidad laboral?                                       | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| Aspectos salariales | Grado de complacencia con el incentivo económico |  | ¿Considera usted que el grado de complacencia con el incentivo económico ayuda a tener una mejor satisfacción laboral? | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  |  | ¿Cree que los incentivos laborales dependen del desempeño laboral del trabajador?                                      | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Satisfacción con los sueldos y salarios          |  | ¿Considera usted que existe satisfacción con los sueldos en la entidad donde labora?                                   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  |  | ¿Considera usted que los aspectos salariales son determinantes para el desempeño laboral?                              | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Salario acorde a ley                             |  | ¿Cree que recibe el salario que le corresponde por sus labores?  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  |  | ¿Considera usted el salario que percibe se ajusta a los parámetros fijados por la ley?                                 | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  |  | ¿Se encuentra satisfecho con el monto económico que percibe?   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |



Mgtr. JOSE LUIS RODRIGUEZ MEDINA

Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad  
Matrícula de Colegio Profesional N°231  
DNI: 42514490  
Correo: Jose.rodriguez@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 945817373

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción laboral

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

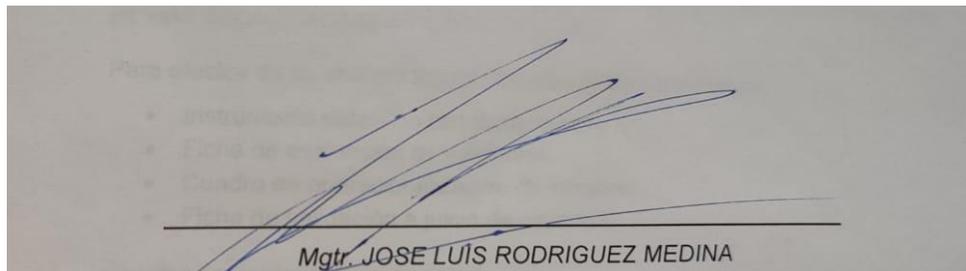
### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022

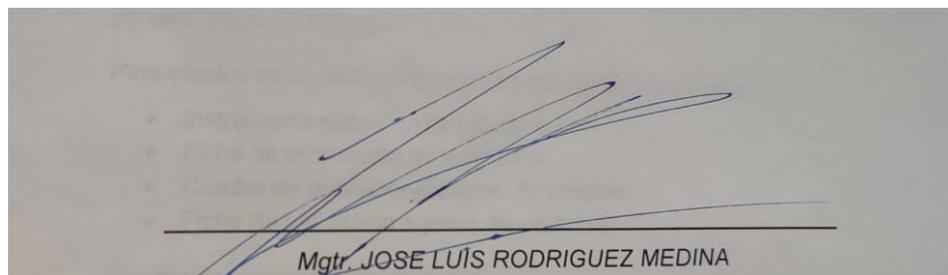


Mgtr. JOSE LUÍS RODRIGUEZ MEDINA

Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad  
Matrícula de Colégio Profesional N°231  
DNI: 42514490  
Correo: Jose.rodriguez@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 945817373

| VARIABLE               | DIMENSIÓN     | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|------------------------|---------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                        |               |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                        |               |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planificación | Visión prospectiva                               | ¿Considera usted que visión prospectiva asegura una buena gestión administrativa?                                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Acciones pertinentes                             | ¿Cree usted que las acciones pertinentes colaboran en la planificación de la gestión administrativa?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Objetivos Comunes                                | ¿Considera usted que la gestión administrativa tiene que contar con objetivos comunes para alcanzar sus metas?    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Evaluación de resultados                         | ¿Considera usted que la evaluación de resultados genera cambios dentro de la administración pública?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que la evaluación de resultados es un criterio de la planificación de la gestión administrativa? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Organización  | El organigrama es funcional                      | ¿Cree usted que la organización es funcional en la gestión administrativa?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Responsable de las áreas                         | ¿Considera usted que el responsable de las áreas, es quien organiza las labores de la entidad?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Funciones del responsable de las áreas           | ¿Considera usted que las funciones del responsable de las áreas se encuentran regulado en MOF?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Presupuesto para contrato de persona             | ¿Considera usted que el presupuesto para contratar personal debe de estar presupuesto anual de la entidad?        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que con una buena organización se obtiene una correcta gestión administrativa?                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Dirección     | Clima que facilite el trabajo                    | ¿Considera usted que el clima laboral facilita la dirección de la entidad?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Involucra a los trabajadores en la planificación | ¿Considera usted que es importante la dirección para involucra a los trabajadores en la planificación?            | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Cree que es importante capacitar a los trabajadores para mejorar su desempeño?                                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|  |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  | Capacitación a trabajadores   | ¿Considera usted que la capacitación al trabajador es un derecho laboral?  | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |   | ¿Considera usted que se alcanza una buena gestión administrativa capacitando al personal que labora en la entidad? | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  | Control   | Informes mensuales   | ¿Considera usted que los informes mensuales son parte del control de la gestión administrativa?                                    | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Informes semestrales   | ¿De la pregunta anterior, cree que los informes semestrales ayudan a tener un control de las actividades realizadas en la entidad? | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Seguimiento a los trabajadores   | ¿Considera usted que se debe de efectuar un seguimiento de las funciones a los trabajadores?                                       | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Seguimiento a los estudiantes  | ¿Considera usted que también se debe de realizar a los estudiantes que realizan prácticas en la entidad?                           | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Reuniones mensuales  | ¿Considera que es necesario realizar reuniones mensuales con todo el personal que labora en la entidad?                            | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | ¿Considera que las reuniones son un punto calve en la gestión administrativa? |  | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |



Mgtr. JOSE LUIS RODRIGUEZ MEDINA

Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad  
Matrícula de Colégio Profesional N°231  
DNI: 42514490  
Correo: Jose.rodriguez@untrm.edu.pe  
Número de Celular: 945817373

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

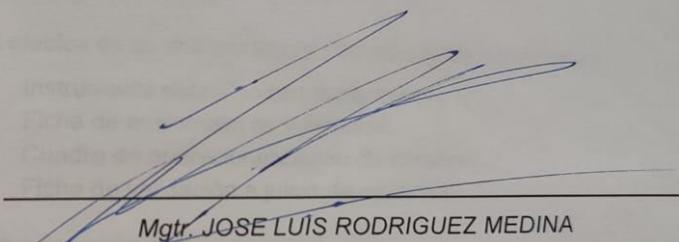
APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022



Mgtr. JOSE LUIS RODRIGUEZ MEDINA

Maestro en Derecho con Mención en Constitucional y Gobernabilidad

Matrícula de Colégio Profesional N°231

DNI: 42514490

Correo: Jose.rodriguez@untrm.edu.pe

Número de Celular: 945817373



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| Apellidos                        | RODRIGUEZ MEDINA |
| Nombres                          | JOSE LUIS        |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI              |
| Numero de Documento de Identidad | 42514490         |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                       |
|--------------------|---------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO |
| Rector             | MARIANO AGUSTIN RAMOS GARCIA          |
| Secretaría General | MIGUEL ANGEL JIMENEZ GAMARRA          |
| Director           | JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO          |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |  |
|---------------------|--|
| Grado Académico     | MAESTRO  |
| Denominación        | MAESTRO EN DERECHO<br>CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD |
| Fecha de Expedición | 03/12/14   |
| Resolución/Acta     | 428-2014-CU  |
| Diploma             | A1867165   |
| Fecha Matrícula     | Sin información (****)   |
| Fecha Egreso        | Sin información (****)   |

Fecha de emisión de la constancia:  
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868348

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 17/08/2022 08:43:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

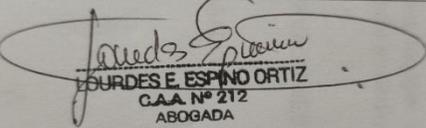
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

| VARIABLE             | DIMENSIÓN   | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|----------------------|---|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                      |   |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                      |   |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Factores de motivación  | Regulación externa                               | ¿Considera usted que la regulación extrema de las labores ayuda a la satisfacción laboral?                                | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Mostrarle a los demás que si puede.              | ¿Considera que los factores de motivación motivan al personal para alcanzar satisfacción laboral en su centro de trabajo? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la satisfacción laboral trae como resultado una buena gestión administrativa?                             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Busca la aceptación de su trabajo por los demás. | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo por los compañeros logra satisfacción laboral?                           | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que la aceptación en el trabajo motiva en el buen desempeño del trabajador?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Comodidad en obedecer valores                    | ¿Considera usted que respetar los valores de la empresa ayuda alcanzar los objetivos?                                     | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      | ¿Considera usted que el trabajador debe obedecer los valores de la entidad? |  | X   |   | X  |  | X  |                                       | X  |   |    |               |
|                      | Condiciones laborales   | Relaciones con los empleados                     | ¿Cree usted que las relaciones entre los empleados son buenas?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Higiene  | ¿Considera usted que las condiciones laborales de la entidad son favorables para los trabajadores?                        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que existe una buena higiene en las instalaciones de su centro de labores?                               | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Seguridad  | ¿Considera usted que importante contar con los mecanismos de seguridad para alcanzar la satisfacción laboral?             | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Cree usted que la seguridad debe de ser una política institucional de toda entidad pública?                              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   | Calidad laboral                                  | ¿Considera usted que la calidad laboral es un factor importante para el desarrollo de las funciones del trabajador?       | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                      |   |  | ¿Considera usted que una buena gestión administrativa logra una calidad laboral?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|                     |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| Aspectos salariales | Grado de complacencia con el incentivo económico | ¿Considera usted que el grado de complacencia con el incentivo económico ayuda a tener una mejor satisfacción laboral? | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Cree que los incentivos laborales dependen del desempeño laboral del trabajador?                                      | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Satisfacción con los sueldos y salarios          | ¿Considera usted que existe satisfacción con los sueldos en la entidad donde labora?                                   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Considera usted que los aspectos salariales son determinantes para el desempeño laboral?                              | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     | Salario acorde a ley                             | ¿Cree que recibe el salario que le corresponde por sus labores?  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Considera usted el salario que percibe se ajusta a los parámetros fijados por la ley?                                 | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                     |  | ¿Se encuentra satisfecho con el monto económico que percibe?   | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 LOURDES E. ESPINO ORTIZ  
 C.A.A. Nº 212  
 ABOGADA  
 EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción laboral

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

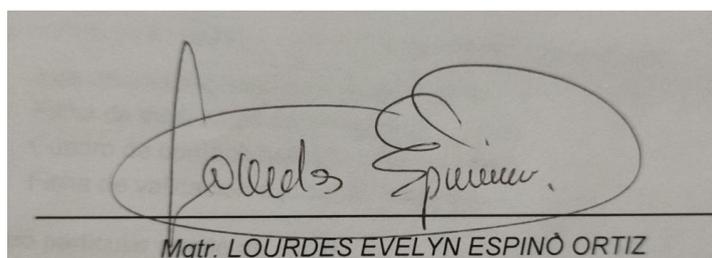
### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022

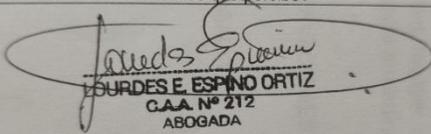


Mgtr. LOURDES EVELYN ESPINÓ ORTIZ

Maestra en Gestión Pública  
Matrícula de Colegio Profesional N°212  
DNI: 40762734  
Número de Celular: 948158746

| VARIABLE               | DIMENSIÓN     | INDICADOR  | ÍTEMS   | Criterios de evaluación                   |    |  |    |                                       |    |   |    | Observaciones |
|------------------------|---------------|--|---|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|---------------|
|                        |               |  |   | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítem |    | Relación entre el ítem y la opción de respuesta |    |               |
|                        |               |  |   | SI  | NO | SI   | NO | SI                                    | NO | SI  | NO |               |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Planificación | Visión prospectiva                               | ¿Considera usted que visión prospectiva asegura una buena gestión administrativa?                                 | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Acciones pertinentes                             | ¿Cree usted que las acciones pertinentes colaboran en la planificación de la gestión administrativa?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Objetivos Comunes                                | ¿Considera usted que la gestión administrativa tiene que contar con objetivos comunes para alcanzar sus metas?    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Evaluación de resultados                         | ¿Considera usted que la evaluación de resultados genera cambios dentro de la administración pública?              | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que la evaluación de resultados es un criterio de la planificación de la gestión administrativa? | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Organización  | El organigrama es funcional                      | ¿Cree usted que la organización es funcional en la gestión administrativa?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Responsable de las áreas                         | ¿Considera usted que el responsable de las áreas, es quien organiza las labores de la entidad?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Funciones del responsable de las áreas           | ¿Considera usted que las funciones del responsable de las áreas se encuentran regulado en MOF?                    | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Presupuesto para contrato de persona             | ¿Considera usted que el presupuesto para contratar personal debe de estar presupuesto anual de la entidad?        | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Considera usted que con una buena organización se obtiene una correcta gestión administrativa?                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        | Dirección     | Clima que facilite el trabajo                    | ¿Considera usted que el clima laboral facilita la dirección de la entidad?  | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               | Involucra a los trabajadores en la planificación | ¿Considera usted que es importante la dirección para involucra a los trabajadores en la planificación?            | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |
|                        |               |  | ¿Cree que es importante capacitar a los trabajadores para mejorar su desempeño?                                   | X   |    | X  |    | X                                     |    | X   |    |               |

|  |   |  |  |   |   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|---|--|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
|  | Capacitación a trabajadores   | ¿Considera usted que la capacitación al trabajador es un derecho laboral?  | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  |   | ¿Considera usted que se alcanza una buena gestión administrativa capacitando al personal que labora en la entidad? | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |
|  | Control   | Informes mensuales   | ¿Considera usted que los informes mensuales son parte del control de la gestión administrativa?                                    | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Informes semestrales   | ¿De la pregunta anterior, cree que los informes semestrales ayudan a tener un control de las actividades realizadas en la entidad? | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Seguimiento a los trabajadores   | ¿Considera usted que se debe de efectuar un seguimiento de las funciones a los trabajadores?                                       | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Seguimiento a los estudiantes  | ¿Considera usted que también se debe de realizar a los estudiantes que realizan prácticas en la entidad?                           | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  |   | Reuniones mensuales  | ¿Considera que es necesario realizar reuniones mensuales con todo el personal que labora en la entidad?                            | X |   | X |   | X |   | X |  |  |
|  | ¿Considera que las reuniones son un punto calve en la gestión administrativa? |  | X  |   | X |   | X |   | X |   |  |  |



LOURDES E. ESPINO ORTIZ  
C.A.A. N° 212  
ABOGADA

EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa para satisfacción laboral de los administrativos de un centro hospitalario - Chachapoyas

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa

### AUTORA:

Ellen Arabela Infante Mori

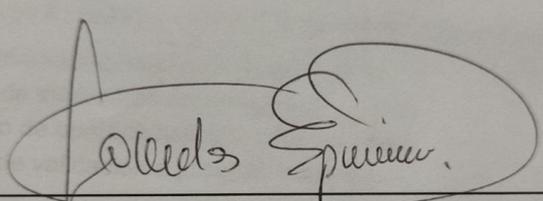
### DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 21 de junio de 2022



Mgtr. LOURDES EVELYN ESPINÓ ORTIZ

Maestra en Gestión Pública  
Matrícula de Colegio Profesional N°212  
DNI: 40762734  
Número de Celular: 948158746



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

|                                  |                |
|----------------------------------|----------------|
| Apellidos                        | ESPINO ORTIZ   |
| Nombres                          | LOURDES EVELYN |
| Tipo de Documento de Identidad   | DNI            |
| Numero de Documento de Identidad | 40762734       |

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| Nombre             | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO   |
| Rector             | LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION |
| Secretario General | SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL    |
| Director           | PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL        |

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| Grado Académico     | MAESTRO                    |
| Denominación        | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Fecha de Expedición | 10/12/18                   |
| Resolución/Acta     | 0406-2018-UCV              |
| Diploma             | 052-048711                 |
| Fecha Matricula     | 22/04/2017                 |
| Fecha Egreso        | 12/08/2018                 |

Fecha de emisión de la constancia:  
18 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000872305

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 18/08/2022 16:14:07-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

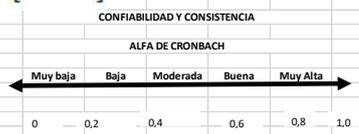
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**BASE DE DATOS**

| CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA   |                      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |        |        |        |        |        |       |  |
|--------------------------------|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--|
| INSTRUMENTOS / Participaciones | ITEMS CARGA PROCESAL |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |       |        |        |        |        |        |        | Sumas |  |
|                                | 1                    | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13     | 14     | 15    | 16     | 17     | 18     | 19     | 20     | 21     |       |  |
| 1                              | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 72    |  |
| 2                              | 2                    | 2      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 5      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 74    |  |
| 3                              | 5                    | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 1      | 87    |  |
| 4                              | 4                    | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4     | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 3      | 73    |  |
| 5                              | 2                    | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 2      | 2      | 1      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4     | 5      | 1      | 1      | 5      | 1      | 1      | 65    |  |
| 6                              | 2                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5     | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 90    |  |
| 7                              | 4                    | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 2      | 83    |  |
| 8                              | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5     | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 90    |  |
| 9                              | 2                    | 5      | 5      | 3      | 3      | 5      | 5      | 3      | 2      | 2      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5     | 1      | 1      | 4      | 1      | 1      | 1      | 66    |  |
| 10                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 76    |  |
| 11                             | 3                    | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3     | 4      | 2      | 3      | 2      | 2      | 3      | 58    |  |
| 12                             | 2                    | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 2      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 2      | 4      | 2      | 81    |  |
| 13                             | 5                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 95    |  |
| 14                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 85    |  |
| 15                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 16                             | 5                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 2      | 5      | 5      | 1      | 2      | 2      | 91    |  |
| 17                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 84    |  |
| 18                             | 4                    | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 85    |  |
| 19                             | 3                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 3     | 5      | 2      | 5      | 2      | 4      | 2      | 84    |  |
| 20                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 2      | 80    |  |
| 21                             | 2                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 2      | 3      | 4      | 4      | 2      | 2      | 71    |  |
| 22                             | 3                    | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4     | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 76    |  |
| 23                             | 3                    | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 76    |  |
| 24                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 25                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 2      | 5      | 2      | 2      | 2      | 2      | 77    |  |
| 26                             | 2                    | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3     | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 74    |  |
| 27                             | 3                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 4      | 4      | 2      | 3      | 77    |  |
| 28                             | 2                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 2      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 99    |  |
| 29                             | 2                    | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 3      | 2      | 2      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4     | 2      | 1      | 2      | 1      | 3      | 1      | 67    |  |
| 30                             | 1                    | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 21    |  |
| 31                             | 4                    | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 4      | 2      | 3      | 1      | 3      | 2     | 2      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 48    |  |
| 32                             | 4                    | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4     | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 95    |  |
| 33                             | 4                    | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 83    |  |
| 34                             | 2                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 80    |  |
| 35                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 87    |  |
| 36                             | 4                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 1      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5     | 3      | 2      | 4      | 2      | 4      | 2      | 77    |  |
| 37                             | 2                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 80    |  |
| 38                             | 4                    | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4     | 5      | 4      | 5      | 1      | 2      | 1      | 81    |  |
| 39                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 5      | 81    |  |
| 40                             | 4                    | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4     | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 91    |  |
| 41                             | 3                    | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 70    |  |
| 42                             | 3                    | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 2      | 4      | 2      | 77    |  |
| 43                             | 3                    | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3     | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 82    |  |
| 44                             | 2                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 2      | 5      | 5      | 2      | 5      | 5      | 5      | 2     | 2      | 5      | 2      | 2      | 2      | 2      | 81    |  |
| 45                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2     | 4      | 4      | 2      | 3      | 4      | 4      | 77    |  |
| 46                             | 5                    | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4     | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 86    |  |
| 47                             | 3                    | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 79    |  |
| 48                             | 3                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 2      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3     | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 88    |  |
| 49                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4     | 4      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 77    |  |
| 50                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 75    |  |
| 51                             | 2                    | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4     | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 87    |  |
| 52                             | 2                    | 4      | 4      | 2      | 2      | 4      | 4      | 2      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2     | 4      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 62    |  |
| 53                             | 3                    | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 2      | 2      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5     | 4      | 2      | 5      | 1      | 2      | 2      | 72    |  |
| 54                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 4      | 2      | 1      | 2      | 76    |  |
| 55                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 56                             | 1                    | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 2     | 5      | 4      | 5      | 2      | 5      | 89     |       |  |
| 57                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 58                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 81    |  |
| 59                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 60                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |  |
| 61                             | 4                    | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 2      | 5      | 2      | 97    |  |
| 62                             | 4                    | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4     | 5      | 1      | 5      | 1      | 1      | 1      | 67    |  |
| 63                             | 4                    | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 78    |  |
| 64                             | 3                    | 4      | 4      | 2      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 77    |  |
| 65                             | 5                    | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 90    |  |
| 66                             | 5                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 4      | 2      | 5      | 3      | 4      | 2      | 95    |  |
| 67                             | 5                    | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 105   |  |
| 68                             | 1                    | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 2      | 1      | 5      | 5      | 5      | 4      | 2      | 5      | 3     | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 82    |  |
| 69                             | 2                    | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 2      | 2      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5     | 2      | 2      | 4      | 2      | 4      | 2      | 76    |  |
| Varianzas                      | 1.1256               | 0.5108 | 0.5385 | 0.5797 | 0.6179 | 0.5083 | 0.6011 | 1.0611 | 1.0384 | 1.0426 | 0.4764 | 0.4818 | 0.5772 | 0.5007 | 0.589 | 0.9935 | 1.3375 | 0.6658 | 1.5039 | 1.3161 | 1.4194 |       |  |

Σ (Símbolo de sumatoria)  
 α Alfa= **0.91900721**  
 k ( Números de items)= **21**  
 Vi (Varianza de cada item)= **17.489603**  
 Vt (Varianza Total)= **140.191556**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$



CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

| INSTRUMENTOS<br>participantes | ITEMS |        |        |        |       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        | Sumas |
|-------------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|                               | 1     | 2      | 3      | 4      | 5     | 6      | 7      | 8      | 9      | 10     | 11     | 12     | 13     | 14     | 15     | 16     | 17     | 18     | 19     | 20     | 21     |       |
| 1                             | 3     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 79    |
| 2                             | 4     | 4      | 4      | 4      | 3     | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 81    |
| 3                             | 4     | 1      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 85    |
| 4                             | 5     | 4      | 3      | 4      | 3     | 4      | 3      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 83    |
| 5                             | 4     | 4      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 2      | 5      | 4      | 98    |
| 6                             | 2     | 2      | 1      | 4      | 4     | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 83    |
| 7                             | 4     | 3      | 2      | 4      | 4     | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 88    |
| 8                             | 4     | 4      | 4      | 3      | 4     | 2      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 9                             | 5     | 5      | 5      | 5      | 5     | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 95    |
| 10                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 11                            | 2     | 2      | 3      | 3      | 3     | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 84    |
| 12                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 91    |
| 13                            | 4     | 5      | 4      | 5      | 5     | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 100   |
| 14                            | 5     | 5      | 5      | 5      | 5     | 4      | 1      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 15                            | 5     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 86    |
| 16                            | 4     | 2      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 101   |
| 17                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 2      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 83    |
| 18                            | 3     | 4      | 4      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 85    |
| 19                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 94    |
| 20                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 83    |
| 21                            | 3     | 3      | 5      | 3      | 3     | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 64    |
| 22                            | 5     | 4      | 4      | 3      | 4     | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 79    |
| 23                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 82    |
| 24                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 25                            | 4     | 4      | 2      | 4      | 4     | 4      | 2      | 2      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 77    |
| 26                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 4      | 3      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 85    |
| 27                            | 4     | 4      | 5      | 5      | 4     | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 90    |
| 28                            | 5     | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 105   |
| 29                            | 4     | 5      | 4      | 5      | 4     | 2      | 2      | 4      | 5      | 4      | 5      | 3      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 2      | 4      | 4      | 84    |
| 30                            | 5     | 1      | 1      | 1      | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 29    |
| 31                            | 1     | 1      | 1      | 1      | 1     | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      | 21    |
| 32                            | 4     | 1      | 1      | 4      | 4     | 4      | 1      | 1      | 1      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 71    |
| 33                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 2      | 4      | 4      | 90    |
| 34                            | 4     | 4      | 5      | 5      | 4     | 2      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 96    |
| 35                            | 5     | 4      | 5      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 86    |
| 36                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 90    |
| 37                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 3     | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 81    |
| 38                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 89    |
| 39                            | 4     | 4      | 3      | 4      | 4     | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 85    |
| 40                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 4      | 2      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 86    |
| 41                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 85    |
| 42                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 83    |
| 43                            | 5     | 4      | 4      | 5      | 4     | 5      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 91    |
| 44                            | 5     | 5      | 4      | 5      | 5     | 4      | 2      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 99    |
| 45                            | 3     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 83    |
| 46                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 3     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 2      | 2      | 5      | 5      | 5      | 87    |
| 47                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 3     | 3      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 88    |
| 48                            | 5     | 5      | 5      | 5      | 4     | 3      | 2      | 2      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 92    |
| 49                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 50                            | 2     | 3      | 4      | 4      | 4     | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 75    |
| 51                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 93    |
| 52                            | 4     | 4      | 4      | 5      | 4     | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 2      | 2      | 79    |
| 53                            | 5     | 5      | 3      | 5      | 4     | 4      | 1      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 90    |
| 54                            | 4     | 5      | 5      | 4      | 5     | 5      | 4      | 2      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 92    |
| 55                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 88    |
| 56                            | 5     | 5      | 5      | 5      | 5     | 2      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3      | 3      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 97    |
| 57                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 58                            | 4     | 4      | 3      | 4      | 4     | 4      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 82    |
| 59                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 84    |
| 60                            | 2     | 5      | 5      | 4      | 4     | 4      | 2      | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 88    |
| 61                            | 4     | 4      | 5      | 5      | 4     | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 2      | 5      | 4      | 5      | 4      | 95    |
| 62                            | 5     | 5      | 3      | 4      | 4     | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 5      | 5      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 80    |
| 63                            | 2     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 80    |
| 64                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 83    |
| 65                            | 4     | 4      | 4      | 4      | 4     | 4      | 4      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 5      | 91    |
| 66                            | 4     | 3      | 3      | 3      | 3     | 3      | 3      | 3      | 5      | 3      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 87    |
| 67                            | 5     | 5      | 5      | 5      | 5     | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 103   |
| 68                            | 1     | 5      | 3      | 3      | 4     | 1      | 1      | 5      | 3      | 2      | 4      | 1      | 4      | 2      | 3      | 5      | 4      | 1      | 5      | 4      | 5      | 66    |
| 69                            | 1     | 4      | 5      | 5      | 5     | 4      | 2      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 87    |
| Varianzas                     | 0.94  | 0.9431 | 0.9721 | 0.6835 | 0.565 | 0.8523 | 1.2657 | 1.0187 | 0.8297 | 0.8944 | 0.7194 | 0.7692 | 0.6263 | 0.8175 | 0.5965 | 0.5789 | 0.5343 | 0.7969 | 0.8952 | 0.6641 | 0.6822 |       |

Σ (Símbolo de sumatoria)  
 α Alfa= 0.95039721  
 k ( Números de Items)= 21  
 Vi (Varianza de cada Items)= 16.5482042  
 Vt (Varianza Total)= 174.449065

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH

Muy baja    Baja    Moderada    Buena    Muy Alta  
 ← 0    0,2    0,4    0,6    0,8

