



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del Personal
Administrativo en un Hospital de la Región Piura, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Clavijo Arraiza, Angie Geraldine (orcid.org/0000-0002-3464-3552)

ASESORA:

Mg. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por la semilla de la superación que ha sembrado en mí, y a mis amigos por su apoyo emocional y estímulo.

Agradecimiento

A Dios por darme sabiduría de haber culminado la maestría.

Finalmente agradezco a mi asesora Mg. Medali Cueva, que hizo posible la culminación de mi tesis

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones	16
Tabla 2 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones	17
Tabla 3 Correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral	18
Tabla 4 Correlación entre planificación y satisfacción laboral	19
Tabla 5 Correlación entre organización y satisfacción laboral	19
Tabla 6 Correlación entre dirección y satisfacción laboral	20
Tabla 7 Correlación entre el control y satisfacción laboral	20

Índice de gráficos y figuras

	Pág
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	11

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura. La investigación presentó un tipo de estudio básico, con un nivel de investigación descriptivo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta y el instrumento efectuado fue el cuestionario, los mismos que fueron validados por expertos presentando una confiabilidad de 0.870 para la gestión administrativa y 0.916 en la satisfacción laboral y se aplicaron a una muestra conformada por 86 trabajadores administrativos. Finalmente, Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en donde se encontró que existe una correlación positiva media entre las variables, a excepción de la variable de control que no existe una correlación.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, colaboradores

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of the administrative staff of the Hospital Nuestra Señora de las Mercedes de Paita. The research presented a basic type of study, with a level of descriptive correlational research, the research design was non-experimental and cross-sectional, with a quantitative approach. The technique used to collect the information was the survey and the instrument carried out was the questionnaire, which were validated by experts presenting a high reliability, and were applied to a sample made up of 86 administrative workers. Spearman's Rho Correlation Coefficient was used, where it was found that there is an average positive correlation between the variables, except for the control variable that does not exist a correlation.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, collaborator

I. INTRODUCCIÓN

En el escenario internacional se ha podido evidenciar dificultades en la gestión administrativa pública debido a los desafíos actuales, refiere que la presencia del covid -19 provocó problemas de salud no solo en la población, sino también en el servicio de salud, lo que indicó un índice de ansiedad del 27% que afecta el discernimiento de la satisfacción laboral del colaborador de salud en Latinoamérica (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2020). El sistema de salud en Latinoamérica tiene grandes carencias en cuanto a sus fortalezas y extensiones y esto se debe a una pésima gestión administrativa, falta de políticas públicas, de incentivos y financiamiento lo que ocasionó que no se den grandes cambios y que los ciudadanos exigieran que el estado les brinde un servicio médico de calidad y puedan resolver sus problemas de salud (Sandoval, 2018).

Los ciudadanos están cada vez más disgustados con los servicios de salud que brindan en América Latina porque reciben atención de bajo nivel ya que dificulta el bienestar de los pacientes y los colaboradores que brindan el servicio, además varios procesos administrativos no agregan valor y se pierden fondos por fraude y corrupción, asimismo no hay una cultura de prevención y optan por los servicios privados (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OECD], 2018) . En Guayaquil en el hospital general de Ceibos informó que la mayor parte de los colaboradores no estaban a gusto en su entorno de trabajo y no demuestran su compromiso, motivación y productividad (Tapia, 2019).

En lo que respecta a Perú se identificó que es el tercer país con alta rotación de colaboradores con un 20%, teniendo uno de los problemas la falta de motivación que brindan las instituciones para seguir laborando en ellas, la falta de beneficios sociales, y los sueldos están por debajo del promedio (Escuela de administración de negocios para graduados [ESAN], 2019). Manifestó que el trabajo de organización administrativa se realiza de manera regular en un 18,2% en las unidades ejecutoras del sector salud. A nivel local, la situación en el hospital es preocupante, debido a la creciente demanda de

atención a los pacientes y al no existir una buena gestión administrativa y muy poca comunicación entre los funcionarios y los colaboradores en la planificación, ya que no se les permite la participación, generando desconcierto y desagrado (Chancafe et al., 2021).

En este contexto fue necesario realizar el estudio de gestión administrativa y la satisfacción del personal del hospital, con la finalidad de lograr mejorar los procesos internos del nosocomio y tomar mejores decisiones. De lo expuesto se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022?, y como problemas específicos a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022? y d) ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022?

La justificación de la investigación estableció las siguientes: Justificación teórica, se enfocó en estudiar la correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el nosocomio, y se fundamentó en las teorías relacionadas a la gestión administrativa. Asimismo, la justificación práctica, consistió que cuyos resultados de la investigación permitieron al gerente y funcionarios del Hospital, puedan conocer el estado gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos. Justificación social, por cuanto permitió mejoras del servicio en la atención, optimización en los recursos y alcanzar la satisfacción de los colaboradores, al mismo tiempo esta investigación fue aplicada a otros estudios y para beneficio de la sociedad.

En cuanto al planteamiento de los objetivos de la investigación, estos están relacionados con el planteamiento del problema, teniendo como objetivo general: Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022.

Asimismo, como objetivos específicos: a) Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022, b) identificar la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital de la región Piura, 2022 c) identificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022 y d) identificar la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022.

Finalmente se consideró como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura, 2022. Y las hipótesis específicas: a) Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022, b) existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo, c) existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo, d) existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Del Ángel et al. (2020) tuvieron como propósito analizar la conexión entre el clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores que trabaja en un nosocomio. Utilizó un estudio transversal correlacional, para medir se utilizó la escala del CO por medio de un cuestionario que se le realizó a 182 colaboradores que fueron seleccionados por parte de la muestra. Obteniendo como resultado que la gran parte de los colaborados presentaron un CO por mejorar, con un de 56% y en cuanto a los factores de SL como supervisión, se encuentra muy satisfecha con un 46.2%. Las conclusiones permitieron informarse de los componentes que conforman el CO y su conexión con la SL en los colaboradores, identificando que los colaboradores están muy satisfechos y que el CO se debe mejorar. La institución debe mejorar la remuneración, la equidad de beneficios, disponibilidad de recursos.

Asimismo, Marcillo (2020) propuso determinar la relación del grado de gestión administrativa (GA) y el nivel de satisfacción laboral (SL) percibida por el personal. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental. Trabajando con una muestra de cincuenta y dos trabajadores de un establecimiento de salud y utilizó un cuestionario. Los resultados se obtuvieron mediante la prueba estadística Rho, se identificó que la GA es regular con un 56% y se aprecia que la SL sobresalió el nivel regular con un 69%, y un 19% de nivel es bueno y 12% revela que el nivel es malo. Concluyendo que la GA desde la apreciación de los colaboradores del establecimiento de salud fue regular y la SL, también se señaló que hay una relación positiva moderada, aceptándose la hipótesis general.

Pedraza (2020) tuvo como propósito determinar la relación de prácticas en la gestión del personal y sus efectos en el desempeño de los institutos superiores. Su metodología fue básica, diseño no experimental, la muestra se aplicó a 84 funcionarios, empleo la encuesta; y el instrumento fue el cuestionario. Concluyendo que ambas variables se relacionan de forma directa, con un nivel de significativo de 0,000 y un coeficiente de correlativo de 0.77 (positiva alta). Asimismo, la satisfacción laboral obtiene un nivel regular de 86%, y el

compromiso organizacional de 74 %. Estos hallazgos son de vital importancia para que los funcionarios de la gerencia educativa contemplen, en el diseño de buenas prácticas de gestión administrativos, y estrategias que favorezcan a los colaboradores y su satisfacción laboral.

Pérez (2018) tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción en la gestión administrativa del gobierno autónomo descentralizado (GAD) municipales de Tungurahua. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. La muestra fue de 119 personas, se utilizó la encuesta y se les realizó un cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que la satisfacción laboral en el GAD de Cevallos tuvo un 79,5% y el municipio de Patate tuvieron un 72,3%. También se puede evidenciar que los colaboradores tienen un grado perceptivo bueno de la gestión administrativa con un 68% en el GAD de Cevallos y un 57,4% en el municipio de Patate. Se concluyó que en el GAD municipal de Cevallos el 50% de servidores públicos consideran que la estructura orgánica municipal no es la adecuada, mientras que el 58% de los servidores públicos del GAD Patate también consideran que es inadecuada.

Así también, Zaldúa (2018) analizó los factores relevantes importantes en la satisfacción laboral del capital humano del nosocomio Israel Quinteros Paredes, se utilizó el método cuantitativo. La población a estudiar estuvo constituida por 65 colaboradores y se realizó la encuesta a 60 trabajadores. Se concluyó que el 43% de los colaboradores se encuentran satisfechos y de la información recolectada se implementó un plan estratégico para ofrecer mejores niveles de satisfacción a los colaboradores estén más comprometidos con sus labores y en un ambiente laboral adecuado y ofrezcan servicios de calidad a la población. Como recomendación se sugiere realizar un análisis del ambiente laboral para que con ellos se logre repotenciar todos los servicios y el personal este seguro en su lugar de labores y mejorar las relaciones interpersonales.

A nivel nacional, Nicolás (2020) tuvo como propósito analizar en qué medida la gestión administrativa (GA) se relaciona con la calidad de atención (CA) en los servicios de salud del Nosocomio amazónico, su metodología fue de diseño no experimental y de tipo descriptivo. La muestra fue de 245

especialistas en salud, se aplicó un cuestionario, entrevistas y encuestas. En cuanto a los resultados indica que la GA se encuentra en un nivel bueno de 49% y en cuanto a la CA con un nivel deficiente del 67, 3% esto demuestra que existen carencias. Se concluyó que la correlación entre la GA en la CA de los servicios del Nosocomio Amazónico de Yarinacocha; mediante la prueba del coeficiente Taub de Kendall, con una puntuación de 0,373.

Chávez (2021) tuvo como finalidad analizar la relación entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores en una organización pública de la región Ayacucho, 2021. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra fue de 172 funcionarios de la institución pública. Destacando como conclusión que, si hay una correlación significativa entre la GA y SL 0,638, esta correlación es positiva. Se recomienda a la institución proyectar un sistema de capacitaciones en atender al usuario, trabajar en equipo y de esta manera motivar a los colaboradores para que cumplan con las metas institucionales. También se recomienda implementar nuevos objetivos organizacionales en conjunto con los colaboradores para que así se planteen todas las metas en función a lo que realizan los colaboradores.

Acosta (2021) planteó como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción laboral (SL) percibida por el personal en el Nosocomio. Su metodología fue cuantitativa. Una muestra de 150 colaboradores se le aplicó una encuesta. Destacando como conclusiones que existe relación entre la GA y la SL obteniendo como un nivel de correlación moderado y positivo 0.423, en los grados de escala de la GA el 57.3% de la muestra evalúa como un grado deficiente y en el nivel de escala de SL un 69.3% demostró un nivel insatisfecho. Se recomienda que los funcionarios del nosocomio que deben implementar capacitaciones de gestión administrativa para que los servidores mejoren sus competencias en la GA en los servicios del nosocomio.

Así también, Rivera (2018) cuyo objetivo fue estudiar los determinantes de la satisfacción laboral (SL) del personal de salud en el Perú, la investigación se ha realizado en 25 regiones en los establecimientos públicos y privados. Se ha aplicado una encuesta a 5.0607 profesionales de la salud. Cuyos resultados

demuestran que el 3% de los colaboradores declara un nivel de satisfacción, algo importante que destacar es que el nivel de satisfacción disminuye a medida que el colaborador tiene mayoría de edad, ya que al tener carga familiar afecta su SL en el trabajo, esto se da porque las personas que tienen obligaciones y afectan su SL en trabajo. Asimismo, los colaboradores de salud que trabajan en un nosocomio de tercer nivel y se encargan de ver los pacientes con diagnósticos más complejos y tiene un nivel alto de SL ya que perciben un sueldo mucho más alto y experimentan una conexión óptima con la satisfacción laboral.

Por último, Miranda (2021) en su investigación planteó como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa (GA) y la satisfacción laboral (SL) en los colaboradores del centro de emergencia mujer de Arequipa. Su metodología fue de diseño no experimental. Se realizó dos encuestas por cada variable a 27 trabajadores destacando como resultado que si hay una correlación positiva entre la GA y SL ($r= 0,811$) se concluye que los colaboradores están cómodos con sus funciones asignadas. Se recomienda que el director y los funcionarios actualicen sus documentos de gestión a fin de lograr tomar mejores dediciones y ser eficientes y así el colaborador se sentirá satisfecho. Se sugiere implementar actividades recreacionales con sus colaboradores a fin de lograr confraternizar y se integren en equipo.

En cuanto a los enfoques conceptuales de lo que es la gestión administrativa (GA) se definirá apoyándose en diversos autores. La GA es un herramienta que permite mejorar los procesos planificados por una institución, mejorando los resultados de los planes estratégicos y operativos para garantizar que la GA sea eficaz y así se ha logrado mejorar las cuatro funciones principales de una organización (Mendoza, 2017). Asimismo, la GA en un nosocomio se encarga de llevar todos los procesos utilizando todos los recursos que tienen para lograr las metas planteadas desde un inicio (Mendoza et al., 2018). Con el avance de la tecnología se esta logrando una exitosa GA con la participación del colaborador (Mikkelsen y Oslen, 2018).

La GA son las estrategias y mecanismos implementados para llevar a cabo los objetivos de una institución, por lo que es necesario tener una visión a donde aspiramos lograr al trabajar en la empresa y para conocerlo es fundamental analizar cuál es la meta que tiene la institución, y así priorizar las opiniones en metas que se logren a través de labores específicas (Mendivel et al., 2020). La GA indica que es adecuar y utilizar todos los factores disponibles, para planear y establecer los recursos para dirigir las acciones a través de la dirección y el control en una empresa (Botero, 2017). Las competencias que se deben tener un colaborador en la gestión administrativa es tomar decisiones éticas, pensar estratégicamente, y evaluar los resultados (Stare y Klun, 2018).

La variable de gestión administrativa tiene cuatro dimensiones, la primera dimensión es la planificación tiene como característica ser preciso estableciendo los hitos a lograr por la institución, determinando que la planificación se realice de acuerdo con los objetivos que debe alcanzar. Se debe en cuenta que el entorno social en el que se encuentra la institución. La segunda dimensión es la organización es designar y clasificar sus recursos materiales y económicos. La institución proporciona el ambiente adecuado para laborar y debe permitir las coordinaciones de las actividades de tal manera que resulte posible su uso para los colaboradores de la institución. La tercera dimensión es la dirección es el proceso administrativo que incluye la influencia del administrador en la implementación y el logro de los planes, logrando una respuesta positiva a través de la comunicación, seguimiento y motivación (Arguello et al., 2020).

La actividad de dirección incluye como función esencial como lograr los fines de la empresa de acuerdo a las diferentes estructuras. La cuarta dimensión es el control y fiscaliza la implementación adecuada de la planificación, los recursos materiales y el clima laboral de la institución. Los mecanismos implementados están en función de garantizar que las actividades concuerden con las actividades planificadas. La función del control se basa en dos principios básicos (corregir de errores o fallas y prevenir nuevas fallas). La corrección de los errores producto de los procesos administrativos incluye la aplicación de medidas correctivas adecuadas para reducir los daños identificados. La prevención de nuevas fallas implica aprovechar el conocimiento de los errores

producidas para eliminarlos o reducirlos en el futuro (Arguello et al., 2020).

Por consiguiente, la satisfacción laboral (SL) que por primera vez el académico Hoppock (1935) realizó un estudio formal sobre la SL como son los tipos fisiológicos de la satisfacción de los colaboradores con los factores ambientales del trabajo (Lee et al., 2017). Satisfacción laboral, entonces, se convirtió en uno de los conceptos más investigados del siglo XX, haciendo hincapié en el comportamiento organizacional y la psicología laboral (Judge et al., 2017). La variable de SL es la comportamiento correcto y adecuada que tiene un colaborador hacia su trabajo, si el colaborador está satisfecho puede elegir por quedarse en la institución prevaleciendo características como el clima laboral, los ascensos, la motivación, experiencia lograda o por lograr y la calidad (Abadiga et al., 2019). Asimismo, la satisfacción son las emociones de la felicidad de los recursos humanos al desarrollar sus funciones (James et al., 2021).

La SL es un estado, donde el personal sanitario realizan sus actividades de manera independiente, esperando que se realice de manera eficiente y eficaz (Mendoza y Tejada, 2020), también se mencionan que, la SL se centra en los estados motivaciones ya se intrínsecas como extrínsecas (Avella y Naranjo, 2021). Si la SL está orientada hacia los colaboradores denota la inversión de la organización en su recursos humanos, especialmente en lo que concierne a su ampliación y progreso profesionalidad (Omar et al., 2017). La SL de los colaboradores del nosocomio depende de la participación laboral entre los empleados (Merga y Fufa, 2019). Es la actitud que se da en los colaboradores debido a las funciones que realiza la entidad para mantenerlos felices (Santos, 2017).

En la investigación se tuvo como referencia las siguientes teorías: Asimismo, en la teoría de Fayol de 1969 quien es reconocido como el autor del enfoque clásico de la administración, refiriéndose que la administración es el proceso que está concertada con las funciones administrativas (organización, planeación, dirección y control) que garanticen su estructura y trabajo propio. Esta definición enfatiza que la institución debe realizar seguimiento de las fases de este proceso administrativo para lograr resultados beneficiosos en la estructura del organigrama del establecimiento (Manrique, 2016).

La teoría que sustenta la investigación de la variable de satisfacción laboral es la teoría de Robbins, que se relaciona a la satisfacción que se origina al instante de valorar el entorno del cual el trabajador se desenvuelve en sus labores y el desarrollo de sus funciones profesionales, el resultado final tiene que ser un alto nivel de satisfacción laboral. También muestra que puede ser analizada según las dimensiones: El desafío al trabajo, las condiciones favorables, las recompensas justas y la colaboración (Robbins y Judge, 2013).

Por otra parte Herzberg (1989) quien propuso bajo la teoría dual, y enmarca su investigación en dos grupos o aspectos laborales; factores extrínsecos, que impiden que la insatisfacción laboral cuando son apropiados; y otro, de factores intrínsecos que generan satisfacción, pudiendo ambos influir en las habilidades y capacidades de los colaboradores (Chiavenato, 2011). Las recompensas y los incentivos, dos satisfacciones extrínsecos comúnmente referenciados, son fundamentales para dirigir los esfuerzos hacia los objetivos organizacionales correctos y proporcionar empleados con los incentivos necesarios para rendir a altos niveles (Delaney y Royal, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación : Básica, es decir la finalidad principal de la investigación radicó en la búsqueda o generación del conocimiento acerca de la realidad (Huyler y McGill, 2019).

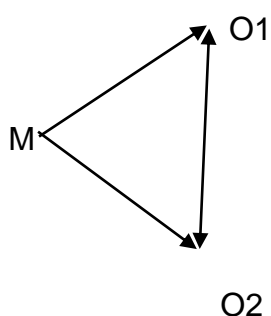
3.1.2 Diseño de la investigación : En cuanto al diseño fue no experimental, de corte transversal, no existe manipulación de la variable por parte del experimentador, solo puede observar e interpretar (Khaldi, 2017).

Además tuvo un enfoque cuantitativo, considerando que recopiló y analizó la información para poder responder a las interrogantes del cuestionario y así probar las hipótesis generadas mediante la estadística y la medición numérica, es metódica y se desarrolla de manera lineal; por lo que los datos generados tuvieron criterios de validez y confiabilidad (Hurtado, 2020).

La investigación fue descriptiva correlacional, se identificó la realidad problemática y las características de las variables a investigar. En el estudio correlacional cuantitativo se mide la relación entre dos o más variables que son parte de la investigación para después medir esas correlaciones y determinar los resultados (Cabezas et al., 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M : Muestra

O1 : Medición de la variable 1

O2 : Medición de la variable 2

r : Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual :** Es el propósito funcional , metodológico que se determinaran según las acciones orientadas al logro de objetivos según el proceso administrativo, es decir planificación, organización, dirección y control (Gonzales et al., 2020).
- **Definición operacional:** La variable tuvo como muestra a 86 personas, para medirla, aplicó la técnica de la encuesta y medido mediante un cuestionario el cual contó de 18 ítems.
- **Indicadores:** Se determinaron los indicadores tomando en cuenta la matriz de operacionalización y el marco teórico, midiendo la variable según sus dimensiones.
 - a) Planeación.
 - b) Organización
 - c) Dirección
 - d) Control
- **Escala de medición:** Se utilizó la escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Satisfacción laboral se refiere cómo los trabajadores perciben su trabajo, las actividades que realizan y el reconocimiento que reciben, así como a las actitudes que tienen hacia el trabajo y las opiniones que puede tener de cómo funciona (Saavedra y Delgado, 2020).
- **Definición Operacional:** La variable tuvo como muestra a 86 personas, para medirla, aplicó la técnica de la encuesta y medido mediante un cuestionario el cual contó de 18 ítems.
- **Indicadores:** Se determinaron los indicadores considerando para la matriz de operacionalización y el marco teórico, midiendo la variable según sus dimensiones.

- a) Reto del trabajo
- b) Sistema de recompensas
- c) Condiciones favorables
- d) Apoyo y colaboración

- **Escala de medición:** se utilizó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Se consideró a 109 trabajadores administrativos del Hospital; también podemos señalar que la población es el potencial encuestado de interés (Bacon, 2022).

- **Criterios de inclusión:** Estuvo conformado por el personal administrativo que está contratado mayor a un año en el Nosocomio.
- **Criterios de exclusión:** Estuvo conformado por el personal que se encuentra de licencia, vacaciones, personal asistencial como son las enfermeras, médicos, obstetras, técnicos de enfermería, tecnólogos médicos, técnicos de laboratorio, choferes, personal de limpieza y personal que realiza trabajo remoto.

3.3.2 Muestra: Se utiliza para trabajar o enfocarse sobre las partes de una población elegida para cualquier encuesta dada (Nnodim et al., 2021). Se consideró a 86 colaboradores del Hospital (Ver anexo 6).

3.3.3 Muestreo: El muestreo fue probabilístico. Subconjunto de la población que tiene la oportunidad de ser seleccionados (Hernández et al., 2018).

Unidad de Análisis: Los colaboradores administrativos del hospital.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica fue la encuesta que se aplicó a las variables en estudio de forma virtual a los colaboradores. La encuesta tiene como objetivo recopilar datos para comprobar la hipótesis, de forma impresa o virtual, dirigido a los colaboradores,

quienes completan el cuestionario, y así brindar la información (Feria et al., 2020). Esta herramienta se utilizó para medir la experiencia del colaborar.

3.4.2 Instrumento

Se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas estructuradas y cuya escala de valoración fue siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca (Rohandi, 2022).

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez

Mediante la validez se pretende verificar que la organización del instrumento sea la adecuada. Se utilizó dos cuestionarios y se realizó la validez del contenido del instrumento mediante un certificado de validez por tres juicios de expertos (Ver anexo 4).

Confiabilidad

La confiabilidad por el alfa de Cronbach, es obteniendo a través del análisis de datos en el SPSS 25 y los valores son de 0.870 y 0.916 para los cuestionarios gestión administrativa y satisfacción laboral (Ver anexo 7).

3.5. Procedimiento

Se solicitó permiso mediante la Universidad Cesar Vallejo al Hospital, para lograr recopilar información mediante el instrumento validado del cuestionario. Además, se realizó la aplicación del cuestionario por medio virtual a todos los trabajadores administrativos del nosocomio, asimismo se procesó la información recopilada en el SPSS 25 para el análisis de los datos, con el fin de lograr elaborar tablas estadísticas, que permitió interpretar los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Fue el descriptivo e inferencial ya que se relató las variables y fueron presentados en tablas las cuales fueron interpretadas, se utilizó el sistema estadístico SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación se tomó en cuenta el procedimiento del recojo de información datos y análisis de la misma, el cuestionario se aplicó el criterio de privacidad. Además, esta investigación se efectuó conservando los principios éticos profesionales (Weinbaum et al., 2019). Se consideró el estudio según las normas APA 7ma edición y el turnitin que no exceda mayor a 25% de similitud.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

En la presente investigación se expusieron los resultados recopilados de las variables y sus dimensiones, las cuales fueron procesadas en el SPSS - 25, para posteriormente presentarlas en tablas estadísticas.

La tabla 1, permitió describir los resultados respecto a la gestión administrativa donde se considera un nivel medio (59,3%) y un nivel bajo con (40.7%). Asimismo, la dimensión de planificación es considerada por el 66,7% (nivel medio) y un 26,7 (nivel bajo), en tanto la dimensión de organización es considerada en el nivel bajo con un 64.4% y un nivel medio de 36%, para la dimensión dirección 50% considerada en nivel medio y el otro 50% nivel bajo y la dimensión control 55,8% en el nivel medio y el 40.7% nivel bajo.

Tabla 1

Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones

	V1. Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	35	40.7	23	26.7	55	64.4	43	50.0	35	40.7
Medio	51	59.3	57	66.7	31	36.0	43	50.0	48	55.8
Alto	0	0	6	7.0	0	0	0	0	3	3.5
Total	86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0

La tabla 2 permitió describir los resultados respecto a la variable de satisfacción laboral es percibida como nivel medio por el 67,4%, mientras que el 32,6 % opina que es de nivel bajo. Respecto a las dimensiones, la dimensión de reto del trabajo es considerada en un nivel medio de 60, 5% según los colaboradores, en tanto que para la dimensión sistema de recompensas es considerada en un nivel medio con un 54,7 % según los trabajadores, en tanto para la dimensión condiciones favorables los trabajadores indican un que está en nivel medio con un 54,7% y la dimensión apoyo y colaboración el 51,2 % nivel bajo.

Tabla 2

Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones

	V2. Satisfacción laboral		D1. Reto del trabajo		D2. Sistema de Recompensas		D3. Condiciones favorables		D4. Apoyo y colaboración	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	28	32.6	34	39.5	39	45.3	39	45.3	44	51.2
Medio	58	67.4	52	60.5	47	54.7	47	54.	42	48.8
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0	86	100.0

4.2 Análisis inferencial

Con los resultados de la prueba de normalidad indican si acepta o rechaza la hipótesis (Kim y Park, 2019).

Al contar con una muestra mayor a las cincuenta unidades, se utilizó al coeficiente llamado Kolmogorov-Smirnov para la prueba de normalidad, la cual demostró un valor que se encuentra bajo el 0.05, por lo que se estableció que la muestra presenta una distribución de tipo no normal, por lo cual se optó el uso del coeficiente Rho de Spearman para calcular las correlaciones respectivas. El coeficiente de Kolmogorov-Smirnov es compatible con el SPSS (Kwak y Park, 2019) (Ver Anexo 8).

Prueba de hipótesis general

La tabla 3, según los datos estadísticos Rho de Spearman es 0.654, y la significancia es 0.000 ($p < 0,005$), con este indicador se elige a la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una correlación positiva media, por lo tanto la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Tabla 3

Correlación de la variable gestión administrativa y satisfacción laboral

		V2 Satisfacción laboral		
Rho de Spearman	V1 Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86

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

Prueba de hipótesis específica 1

De acuerdo a la tabla 4, según los datos estadísticos Rho de Spearman es 0.725, y la significancia es 0.000 ($p < 0,005$), con este indicador se elige a la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una relación positiva media, en tal sentido que la planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Tabla 4

Correlación de la variable planeación y satisfacción laboral

		V2 Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	D1 Planeación	Coefficiente de correlación	,725**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86

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

Prueba de hipótesis específica 2

De acuerdo a la tabla 5, según los datos estadísticos Rho de Spearman es 0.604, y la significancia es 0.000 ($p < 0,005$), con este indicador se elige a la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una correlación positiva media, en tal sentido que la organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Tabla 5

Correlación de la variable organización y satisfacción laboral

		V2. Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	D2 Organización	Coefficiente de correlación	,604**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	86

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

Prueba de hipótesis específica 3

De acuerdo a la tabla 6, según los datos estadísticos Rho de Spearman es 0.591, y la significancia es 0.000 ($p < 0,005$), con este indicador se elige a la hipótesis alterna, lo cual significa que existe una correlación positiva media, en tal sentido que la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Tabla 6

Correlación entre dirección y satisfacción laboral

		D2 Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	D3 Dirección	Coeficiente de correlación	,591**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	86

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

Hipótesis Específica 04:

De acuerdo a la tabla 7, según los datos estadísticos Rho de Spearman es 0.92, y la significancia es 0.402 ($p < 0,005$), con este indicador se elige a la hipótesis nula, lo cual significa que no existe correlación, en tal sentido que el control no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Tabla 7

Correlación de la variable control y satisfacción laboral

		V2 Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	D4 Control	Coeficiente de correlación	1,000 ,092
		Sig. (bilateral)	. ,402
		N	86 86

V. DISCUSIÓN

Después de aplicar las herramientas de recolección de datos, y presentar, analizar todas las respuestas a las preguntas realizadas, es importante analizar una discusión con las investigaciones de la misma manera se procederá analizar la información se analizará en concordancia con los resultados logrados de la muestra del estudio. El presente estudio tuvo como finalidad “determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral”. Para comprobar tal objetivo, se inicia demostrando la hipótesis de investigación que diseña que existe influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral.

De acuerdo a la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la región Piura 2022, esto indica que hay una buena gestión administrativa y esto conlleva a que los colaboradores se sientan felices de realizar todas sus funciones encomendadas por su jefe inmediato. Pedraza (2020) respalda la hipótesis general al encontrar que las variables gestión del personal y la satisfacción laboral se relación con un coeficiente de correlación positivo alto de 0.77. Igualmente, Chávez (2021) encuentra que una organización pública de la región Ayacucho hay una similitud significativa positiva con un coeficiente de correlación de 0,638, lo cual confirma la hipótesis general.

Asimismo, Acosta (2021) respaldan parcialmente la hipótesis general al encontrar que las variables GA y SL se relacionan de forma directa con un coeficiente de correlación moderado y positivo de 0.423. Los colaboradores del nosocomio, realicen actividades conexas con la gestión administrativas con la finalidad de fortalecer sus capacidades y destrezas que permitan asegurar mejores condiciones de ellos mismos. También respalda la hipótesis general Miranda (2021) al hallar que hay correlación positiva con un coeficiente de correlación de 0,811. Los empleados participan de objetivos específicos, medibles, y su cumplimiento se evalúa periódicamente para determinar el progreso alcanzados y la rápidamente en la planeación satisfacción.

Del mismo modo, los resultados difieren con los encontrados por Perez (2018), cabe señalar que este estudio se aplicó a dos municipios distintos, donde se determinó que para el gobierno autónomo descentralizado de Patate existe una relación alta entre las dos variables con un coeficiente de Spearman de 0.90 y para el gobierno autónomo descentralizado de Cevallos un coeficiente de Spearman de 0.872, existe una relación entre las variables en los dos municipios. Alegando que la estructura orgánica municipal no es la adecuada porque no se respeta los planes de trabajo.

Teóricamente estos resultados son respaldados por Robbins y Judge, 2013 quienes indican que los funcionarios tienen que orientarse en componentes que se ha confirmado que logran llegar a niveles muchos más altos de satisfacción laboral: Ofrecer un puesto de labores, pagar de manera igualitaria y crear contextos de trabajo atractivos y el apoyo. Sustentando teóricamente que la gestión administrativa está claramente relacionada con la satisfacción laboral.

Respecto a la hipótesis específica (a) existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura 2022, Acosta (2021) halla un coeficiente de correlación positivo de 0.419 entre la dimensión planificación y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (ρ) obteniéndose un ρ moderado y positiva de 0.419 con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Por lo tanto, existe relación entre dichas variables validándose la hipótesis específica planteada en la investigación, con lo cual concuerda con la hipótesis específica planteada. Los funcionarios de nosocomio deben considerar iniciativas que sugieran una mejora en la gestión administrativa y satisfacción laboral de la organización y sus colaboradores.

Los resultados descritos se relacionan con Marcillo (2020) quien concluye que un nivel de correlación de 0,443, cabe indicar que la gestión administrativa está determinada por un conjunto de acciones y mecanismos en la que influyen en el capital humano, materiales y financieros de una entidad, con la finalidad de alcanzar sus metas institucionales propuestas. En un contexto cercano se presenta la satisfacción laboral que se concibe como el resultado de diversas

actitudes y conductas que presenta el personal de salud hacia su empleo y servicio que brinda; a la vez está supeditada a factores concretos como son el centro de trabajo, los jefes, los colegas de trabajo, las remuneraciones, los ascensos y las condiciones de trabajo;

Los colaboradores administrativos del sector salud, realicen actividades conexas con la gestión administrativas con la finalidad de lograr cumplir con el plan estratégico institucional y ejecutar el presupuesto institucional de apertura asignado por el ministerio de economía y finanzas a las unidades ejecutoras a fin de fortalecer los programas presupuestales y las capacidades y destrezas que permitan asegurar mejores condiciones en el sector salud.

Asimismo, Chávez (2022) encuentra respalda la hipótesis específica (a) que existe correlación significativa a planificación con satisfacción laboral y la planificación. Esta correlación se considera positiva, dado un coeficiente de 0,592, lo que significa que mientras más alta sea la valoración del personal sobre el proceso de planificación se espera que su nivel de satisfacción laboral sea mejor.

Respecto a la hipótesis específica (b) existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo, Chávez (2022), concluye que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral el hallar un coeficiente de correlación positiva de 0.604, significando que mientras mejor se valorado el proceso de organización de la gestión administrativa, mucho mejor será el nivel de satisfacción laboral que espera el capital humano. Acosta (2021) respalda esta hipótesis específica al encontrar una relación significativa con un coeficiente de correlación positivo alto de 0.714

A la vez Del Ángel et al. (2020) encontraron una correlación significativa moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los colaboradores se manifestaron satisfechos a muy satisfechos en un porcentaje alto; de los cuales, el personal administrativo fueron los más satisfechos. Estos resultados concuerdan con la correlación reportada, ya que el clima organizacional es agradable y presentaron puntajes altos en satisfacción laboral.

Asimismo, estos resultados servirán como guía para la alta gerencia y así proyectar estrategias que mejoren los niveles insatisfactorios de clima y satisfacción laboral hallados. Asimismo, si se realiza lo mencionado anteriormente se fortalecería la salud del capital humano y la productividad en nosocomio, estos se consideran elementos primordiales en la gestión para que la empresa se desarrolle y logre una mayor eficiencia.

Asimismo, obteniendo como resultado que la gran parte de los colaboradores presentaron un clima organizacional por mejorar, con un de 56% y en cuanto a los factores de SL como supervisión, se encuentra muy satisfecha con un 46.2%. Las conclusiones permitieron conocer los mecanismos que conforman el CO y su relación con la SL en los colaboradores, identificando que los colaboradores están muy satisfechos y que el CO se debe mejorar. La institución debe mejorar la remuneración, la equidad de beneficios, disponibilidad de recursos.

Con relación a la hipótesis específica (c) existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo, Acosta (2021) encuentra una relación positiva entre la dimensión dirección y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (ρ) obteniéndose un ρ moderado y positiva de 0.403. Por lo tanto, existe relación entre dichas variables validándose la hipótesis específica planteada del estudio. Además, Chávez (2022) también concuerda con la hipótesis específica (c) pues se concluye que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los empleados en una organización pública de Ayacucho, encontrando un coeficiente de correlación positivo de 0.610, lo que implica que existe una mejor evaluación de la dirección, frecuentemente se observa un nivel mejor de satisfacción laboral por parte del talento humano.

Estos resultados ratifican lo sustentado por Saavedra y Delgado (2020) quien sugiere que la satisfacción laboral es cuando los colaboradores perciben un trabajo más atractivo y dinámico, y se crea un ambiente auténtico en donde el colaborador esté feliz con la labor que le encomiendan y así permitirá que logre un ascenso o línea de carrera dentro de la empresa.

Esta de acorde con Acosta (2021) quien reporta la relación entre la dimensión planificación de la escala de gestión administrativa y satisfacción laboral a través de la correlación de Spearman (ρ) obteniéndose un ρ moderado y positiva de 0.419 esto indica que en la medida que se realice una adecuada gestión administrativa creara cada vez más factores para lograr la satisfacción laboral en el personal del nosocomio que es de vital importancia ya que se lograría mayor eficiencia y productividad.

Con respecto a la hipótesis específica (d) de que no existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo, Chávez (2022) deduce que existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal en una institución de Ayacucho, con un coeficiente de correlación positivo de 0,591, de lo cual se puede concluir que cuando mayor sea la calificación de los colaboradores del control, mayor será el nivel de satisfacción laboral en la gran parte de los casos.

Los resultados obtenidos se relacionan con los contrastados por Nicolás (2021) quien determino que, si hay una relación entre la dimensión control en la calidad de atención de los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, se utilizó la prueba del coeficiente de Rho de Spearman, con un valor de: 0,443**, existiendo una correlación positiva moderada (media). De acuerdo a los estudios se verifica que la administración pública, se relaciona con las percepciones económicas que recibe el estado, con el fin de ofrecer servicios de calidad, priorizando en todo momento las necesidades y dando alternativas para contrarrestar la problemática de los colaboradores, la gestión administrativa tiene diversos procesos que ocasionan un avance principalmente en el sector salud, por lo cual, después de una exhausta evaluación se comprueba que en el sector salud, hay carencias de calidad del servicio de atención.

El control es una de las funciones fundamentales en la gestión administrativa, ya que permitirá la medición y evaluación de las labores dentro de la institución, percibiendo así si se ha logrado el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, Marcillo (2020) respalda parcialmente esta hipótesis específica al encontrar un coeficiente de correlación positivo moderado de 0.425 y 0.375 en las dimensiones significación de tareas y reconocimiento personal, respectivamente. Los resultados se obtuvieron mediante la prueba estadística Rho, se identificó que la GA es regular con un 56% y se aprecia que la SL prevalece el nivel regular con un 69%, y 19% de nivel es bueno y 12% revela que el nivel es malo. Concluyendo que la GA desde la apreciación de los colaboradores del establecimiento de salud fue regular y la SL, también se señaló que hay una relación positiva moderada, aceptándose la hipótesis general.

Los colaboradores suelen laborar por el salario y las condiciones de su local de trabajo, es decir factores extrínsecas e intrínsecas. Posteriormente podemos mostrar que existen pocos estudios relacionados a las hipótesis de la investigación debido a que las variables estudiadas van direccionado más a temas de administración pública, sin pensar en los colaboradores que son pieza fundamental dentro del nosocomio, sobre todo que éstas estén satisfechas laboralmente, debido a los últimos estudios ya los gerentes se están enfocando en mejorar las condiciones laborales y ambiente de trabajo, para así lograr la motivación y satisfacción de los colaboradores con el fin de ser los nosocomios los mejores en el sector salud.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Según la prueba sobre Rho Sperman, determino que existe un coeficiente relación 0.654, indicando que, si hay una relación positiva media, entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.
- 6.2 Según la prueba sobre Rho Sperman, determino que existe un coeficiente relación 0.725, indicando que, si hay una relación positiva media, entre la planificación y la satisfacción laboral.
- 6.3 Según la prueba sobre Rho Sperman, determino que existe un coeficiente relación 0.604, indicando que, si hay una relación positiva media, entre la organización y la satisfacción laboral.
- 6.4 Según la prueba sobre Rho Sperman, determino que existe un coeficiente relación 0.591, indicando que, si hay una relación positiva media, entre la organización y la satisfacción laboral.
- 6.5 Según la prueba sobre Rho Sperman, determino que existe un coeficiente relación 0.92, indicando que no hay una relación positiva media, entre el control y la satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Se sugiere al director realizar una evaluación del desempeño a los colaboradores del nosocomio para reforzar y modernizar la gestión administrativa, ya que de esa manera se puede contar con personal comprometido con el nosocomio y mejorar la satisfacción laboral.
- 7.2 Se recomienda a los funcionarios del nosocomio que deben realizar los planes de trabajo por cada área, los objetivos y estrategias administrativas de forma oportuna y adecuada para lograr una mejora continua en el nosocomio.
- 7.3 Al director general, y el jefe de personal; se propone actualizar los documentos de gestión ya que así permitirá organizar el trabajo y ser eficientes, logrando mayor productividad de los colaboradores, como está establecido en el Reglamento de Organización y Funciones y así alcanzar altos niveles de satisfacción.
- 7.4 Considerar que debe existir un alto grado de liderazgo de los jefes y escuchar las opiniones de los colaboradores para tomar decisiones, así se está logrando dar importancia a su trabajo que realizan en el nosocomio, lo que a su vez ayudará que se sientan más felices laboralmente.
- 7.5 Implementar mecanismos de control, a través de la implementación de la inspección y fiscalización en las etapas de la gestión administrativa y desempeño laboral, para apoyar a que el hospital y el accionar de sus colaboradores sea eficiente.

REFERENCIAS

- Abadiga, M., Nemera, G., Hailu, E., y Mosisa, G. (2019). Relationship between nurses' perception of ethical climates and job satisfaction in Jimma University Specialized Hospital, Oromia region, south west Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0365-8>
- Acosta, F. N. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesioanles de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* [Tesis de Maestria- Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5471>
- Arguello, A. M., Llumiguano, M. El, Gavilanez, C. V, y Torres, L. H. (2020). *Administración de Empresas* (P. Publi (ed.); 1° edicion). https://www.researchgate.net/publication/343761748_Administracion_de_empresas_Elementos_basicos/link/5f3e54ca299bf13404d35935/download
- Avella, P., y Naranjo, H. (2021). Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 1–41. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf
- Bacon, J. (2022). Introduction to Quantitative Research Methods. In *Introduction to Quantitative Research Methods* (Issue January). <https://doi.org/10.4135/9781849209380>
- Botero, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271–276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151354939001>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (U. de las F. Armadas (ed.); 1° edición). https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/584823/mod_resource/content/1/Introduccion_a_la_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica.pdf
- Chancafe, F., Espinoza, R., Ramos, O., y Ponpeyo, A. (2021). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Revista de Negocios y Del Emprendedor*, 5(1), 21.

- Chávez, F. T. (2021). Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal en una institución pública de la Región Ayacucho [Tesis de Mestría - Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos humanos* (S. A. D. C. V. A. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); 2 Edición).
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Del Ángel, E. M., Fernández, C. A., Santes, M. C., Fernández, H., y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Delaney, M. L., y Royal, M. A. (2017). Breaking Engagement Apart: The Role of Intrinsic and Extrinsic Motivation in Engagement Strategies. *Industrial and Organizational Psychology*, 10(1), 127–140.
<https://doi.org/10.1017/iop.2017.2>
- Escuela, de administración de N. para graduados. (2019). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla? La. 1.* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla> esan rfrencoa
- Feria, H., Mantilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta : ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 62–79.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=46&sid=06a305f3-b6bb-4886-885f-4d5c069f391e%40sessionmgr4008>
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF. (2020). About mental health during covid -19. *Report*, 13(1), 1–3. <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-jovenes>
- Gonzales, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., y Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de Gestión Administrativa. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
[file:///E:/TESIS 2022/OUTSOURCING/Estrategia económica/GESTION ADMINISTRATIVA.pdf](file:///E:/TESIS%2022/OUTSOURCING/Estrategia%20economica/GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA

- EDITORES (ed.); 6° Edición). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99–119. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Huyler, D., y McGill, C. M. (2019). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, by John Creswell and J. David Creswell. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc. 275 pages, \$67.00 (Paperback). *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 31(3), 75–77. <https://doi.org/10.1002/nha3.20258>
- James, M., Jiang, L., Walker, C., y Jacobs, S. (2021). Using action research to develop a real-time measure of job satisfaction in the operating room setting. *International Journal of Action Research*, 17(2), 138–153. <https://doi.org/10.3224/IJAR.V17I2.03>
- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Khalidi, K. (2017). Quantitative, Qualitative or Mixed Research: Which Research Paradigm to Use? *Journal of Educational and Social Research*, 7(2), 15–24. <https://doi.org/10.5901/jesr.2017.v7n2p15>
- Kim, T. ., y Park, H. . (2019). More about the basic assumptions of t-test: Normality and sample size. *Korean Journal of Anesthesiology*, 72(4), 331–335. <https://doi.org/10.4097/kja.d.18.00292>
- Kwak, S. ., y Park, S. . (2019). Normality Test in Clinical Research. *Journal of Rheumatic Diseases*, 26(1), 5. <https://doi.org/10.4078/jrd.2019.26.1.5>
- Lee, X., Yang, B., y Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697–707. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>
- Manrique, A. (2016). Gestion y diseño : convergencia disciplinar. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 40, 1–30. <https://doi.org/10.14482/pege.40.8808>

- Marcillo, G. A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de Mestría - Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Mendivel, R. k, Lavado, C. S., y Sanchez, A. (2020). Gestion administrativa y gestion del talento humano por competencias en la univeridad peruana de los andes , filial chanchamayo. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–7.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de La Ciencias*, 3(2), 947–964.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>URL:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mendoza, E., y Tejada, S. (2020). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los enfermeros, Hospital Regional Virgen de Fátima, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(1), 9.
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.566>
- Mendoza, W. M., García, T. ., Delgado, M. I., y Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 2–35. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Merga, H., y Fufa, T. (2019). Impacts of working environment and benefits packages on the health professionals' job satisfaction in selected public health facilities in eastern Ethiopia: Using principal component analysis. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4317-5>
- Mikkelsen, A., y Oslen, E. (2018). The influence of change-orient ed leadership on work performance and j ob sat isfact ion in hospit als – t he mediat ing roles of learning demands and j ob involvement. *Leadership in Health Services*, 27(3), 240–254. <https://doi.org/10.1108/LHS-12-2016-0063>
- Miranda, M. F. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Emergencia Mujer Miraflores, Arequipa 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/Tesis>

- Nicolas, J. (2020). Gestión Administrativa en la Calidad de Atención en los Servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67–80.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>
- Nnodim, J., Onyeze, V., Nwaokoro, J., y Obeagu, E. (2021). Sample size determination as an important statistical concept in Medical research 1*. *Madonna University Journal of Medicine and Health Sciences Volume*, 1(December), 42–49.
https://www.researchgate.net/publication/359031276_53-Article_Text-237-1-10-202203050
- Omar, A., Salessi, S., y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Revista de Administracao Mackenzie*, 18(5), 92–115.
<https://doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n5p92-115>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). Latin American Economic Outlook 2018. In *Latin American Economic Outlook 2015*. <https://doi.org/10.1787/9789264235366-zh>
- Pedraza, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20).
<https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>
- Perez, A. del C. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Tesis de Maestría - Universidad Técnica de Ambato].
[http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321%0Ahttp://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28321/1/45 GTH.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321%0Ahttp://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28321/1/45%20GTH.pdf)
- Rivera, Y. M. (2018). *Determinates de la satisfacción laboral en el sector salud peruano* [Tesis de Maestría - Universidad del Pacífico].
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestr ia_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestr%20ia_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (C. shingas Prentice Hall (ed.); 15th ed.).
file:///C:/Users/HP/Downloads/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robb.pdf

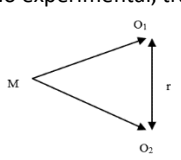
- Rohandi, M. (2022). *An User Experience Analysis of UNG E-Learning Using User Experience Questionnaire Tool*. 654, 174–179. <https://www.atlantispress.com/article/125972665.pdf>
- Saavedra, J., y Delgado, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar de Mexico*, 4(2), 1–14. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sandoval, E. (2018). Los problemas comunes en Latinoamérica de los sistemas de salud. *Cable News Network-CNN*, 1–3. <https://cnnespanol.cnn.com/2018/12/18/los-problemas-comunes-en-latinoamerica-de-los-sistemas-de-salud/>
- Santos, T. (2017). Motivational factors in sales team management and their influence on individual performance. *Tourism y Management Studies*, 13(1), 60–65. <https://doi.org/10.18089/tms.2017.13108>
- Stare, J., y Klun, M. (2018). Required competencies in public administration study programs. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 14(55), 80–97. <https://doi.org/10.24193/tras.55E.6>
- Tapia, L. (2019). *Factores Que Determinan La Satisfacción Laboral De Un Hospital De Segundo Nivel:Caso Del Área De Traumatología Del Hospital less Ceibos* [Tesis de Mestría - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>
- Weinbaum, C., Landree, E., Blumenthal, M., Piquado, T., y Gutierrez, C. (2019). Ethics in scientific research [1]. In *Current Science* (Vol. 90, Issue 10). <https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/AD1096839.pdf>
- Zaldual, A. B. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. [Tesis de Maestría - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022?</p>	<p>Objetivo general: ¿Identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022.</p> <p>b) Identificar la relación entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022.</p> <p>c) Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022.</p> <p>d) Identificar la relación entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022.</p>	<p>Hipótesis General: ¿Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022?</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>a) Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura – 2022.</p> <p>b) Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura, 2022.</p> <p>c) Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral del personal administrativo en un Hospital de la región Piura,2022,</p> <p>d) Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción laboral del personal administrativo en el Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paíta – 2021.</p>	Variable independiente: gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Planificación	Objetivos Administración estratégica Planes de acción	1.2.3.4	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Bajo (18-42) Medio (43-66) Alto (67-90)
			Organización	Estructura Diseño Organizacional Recursos humanos Asignación presupuestal	5,6,7,89, 10		
			Dirección	Liderazgo Comunicación Motivación	11,12,13 14		
			Control	Supervisión de las funciones Monitoreo Control interno	15,16, 17,18		
			Variable dependiente: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Reto de trabajo	Trabajo estimulante Naturaleza del trabajo	1,2,3,4		

			Logro Identidad de la tarea				
			Sistema de recompensas	Reconocimiento Demandas del trabajo Estándares de salario Oportunidades de ascender Rotación del personal	5.6.7.8,9,10	Escala: Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (16-37) Medio (38-58) Alto (59-80)
			Condiciones favorables	Condiciones de trabajo Autonomía Expectativas	11.12, 13		
			Apoyo y colaboración	Compañeros colaboradores Relaciones con los compañeros Líder tolerante	14,15, 16		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
<p> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, correlacional. </p>  <p> M=muestra O₁ y O₂= observaciones en cada variable r= relación </p>		<p> Población: 109 trabajadores </p> <p> Muestra: 86 trabajadores </p>	<p> Variable: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 18 ítems </p> <p> Variable: Satisfacción laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 1 </p> <p>6 ítems</p>		<p> Estadística descriptiva: Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. </p> <p> Estadística inferencial: Se usará el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis. </p>		
<p>Método: Hipotético-deductivo.</p>							

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es un procedimiento funcional y sistemático que se compone de acciones orientadas al logro de objetivos según el procedimiento administrativo, es decir planificación, organización, dirección y control (Gonzales et al., 2020).	La variable tiene como muestra a 86 personas, para medirla se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario 12 ítems, se utilizará la escala ordinal	PLANIFICACIÓN	Objetivos Administración estratégica Planes de acción	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			ORGANIZACIÓN	Estructura Diseño Organizacional Recursos humanos Asignación presupuestal	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			DIRECCIÓN	Liderazgo Comunicación Motivación	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			CONTROL	Supervisión de las funciones Monitoreo Control interno	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere cómo los trabajadores perciben su trabajo, las actividades que realizan y el reconocimiento que reciben, así como a las actitudes que tienen hacia el trabajo y las opiniones que puede tener de como funciona (Saavedra y Delgado, 2020)	La variable tiene como muestra a 86 personas, para medirla se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario 12 ítems, se utilizará la estaca ordinal	RETO DE TRABAJO	Trabajo estimulante Naturaleza del trabajo Logro Identidad de la tarea	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			SISTEMA DE RECOMPENSAS	Reconocimiento Demandas del trabajo Estándares de salario Oportunidades de ascender Rotación del personal	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			CONDICIONES FAVORABLES	Condiciones de trabajo Clima organizacional Autonomía Expectativas	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			APOYO Y COLABORACIÓN	Compañeros colaboradores Relaciones con los compañeros Líder tolerante	Escala ordinal Siempre 5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Anexo N° 3. Cuestionario de Gestión Administrativa

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	El personal tiene conocimiento de su misión y visión del hospital					
2	Usted identifica las amenazas y debilidades en el hospital					
3	Usted considera que los planes elaborados por el hospital reducen las consecuencias ante los cambios adversos					
4	Proporciona usted una actitud positiva ante los cambios					
5	Usted realiza en el hospital un trabajo eficiente					
6	En el hospital usted considera que se atiende de manera oportuna un trámite administrativo					
7	Usted considera que existe una eficiente gestión documentaria					
8	Los funcionarios gestionan la asignación presupuestal que requiere el Hospital					
9	Garantiza el hospital una baja tasa de rotación de colaboradores					
10	Considera usted se cuenta de una buena infraestructura y equipamiento en el hospital					
11	Le ofrece el hospital un sueldo equitativo en relación al trabajo que realiza					
12	Asiste usted a las capacitaciones programadas en el hospital					
13	Se realiza en el hospital una comunicación, clara y oportuna					
14	Su líder le asegura un ambiente de trabajo adecuado					
15	Se le presentan a usted deficiencias al momento de realizar sus funciones					
16	Las capacitaciones le contribuyen a mejorar su trabajo					
17	A usted le toma mucho tiempo realizar sus funciones					
18	Mantiene usted un ritmo de trabajo continuo					

Cuestionario de Satisfacción laboral

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1	Su trabajo estimula sus ganas de superación					
2	Su puesto de trabajo le permite desarrollar tus habilidades					
3	Si su trabajo tiene éxito, su jefe lo reconoce					
4	Se identifica con sus tareas encomendadas					
5	Cuando realiza su trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento					
6	El hospital ofrece puestos de trabajo					
7	Participa usted en la toma de decisiones en su oficina					
8	Percibe usted una remuneración en el hospital que le permita una estabilidad económica					
9	El hospital valora su trabajo y le permite ascender					
10	La rotación del personal se realiza de acuerdo al perfil					
11	Cuenta usted con los equipos y materiales para realizar sus funciones					
12	Tiene usted la libertad para elegir su método de trabajo					
13	Usted cree que se cumple con las reglas establecidas por el hospital					
14	Sus compañeros de trabajo son amables y cooperan con usted					
15	Cree usted que su jefe valora su trabajo					
16	Su jefe le apoya y explica de manera clara tus funciones					

Anexo 4: Certificados de validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planeación.								
1	El personal tiene conocimiento de su misión y visión del hospital	x		x		x		
2	Usted identifica las amenazas y debilidades en el hospital	x		x		x		
3	Usted considera que los planes elaborados por el hospital reducen las consecuencias ante los cambios adversos	x		x		x		
4	Proporciona Usted, una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
Dimensión 2: Organización.								
5	Usted realiza en el hospital un trabajo eficiente	x		x		x		
6	En el hospital usted considera que se atiende de manera oportuna un trámite administrativo	x		x		x		
7	Usted considera que existe una eficiente gestión documentaria	x		x		x		
8	Los funcionarios gestionan la asignación presupuestal que requiere el Hospital	x		x		x		
9	Garantiza el hospital una baja tasa de rotación de colaboradores	x		x		x		
10	Considera Usted, que se cuenta de una buena infraestructura y equipamiento en el hospital	x		x		x		

Dimensión 3: Dirección.							
11	Le ofrece el hospital un sueldo equitativo en relación al trabajo que realiza	x		x		x	
12	Asiste usted a las capacitaciones programadas en el hospital	x		x		x	
13	Hay en el hospital una comunicación, clara y oportuna	x		x		x	
14	Su líder le asegura un ambiente de trabajo adecuado	x		x		x	
Dimensión 4: Control.							
15	Se le presentan a Usted, deficiencias al momento de realizar sus funciones	x		x		x	
16	Las capacitaciones le contribuyen a mejorar su trabajo	x		x		x	
17	A usted le toma mucho tiempo realizando sus funciones	x		x		x	
18	Mantiene usted un ritmo de trabajo continuo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Calderón Castillo, Benjamín Ernesto
 DNI:03579353

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica

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

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

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

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

10 de mayo del 2022



Mg. Calderón Castillo, Benjamín

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planeación.								
1	El personal tiene conocimiento de su misión y visión del hospital	x		x		x		
2	Usted identifica las amenazas y debilidades en el hospital	x		x		x		
3	Usted considera que los planes elaborados por el hospital reducen las consecuencias ante los cambios adversos	x		x		x		
4	Proporciona Usted, una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
Dimensión 2: Organización.								
5	Usted realiza en el hospital un trabajo eficiente	x		x		x		
6	En el hospital usted considera que se atiende de manera oportuna un trámite administrativo	x		x		x		
7	Usted considera que existe una eficiente gestión documentaria	x		x		x		
8	Los funcionarios gestionan la asignación presupuestal que requiere el Hospital	x		x		x		
9	Garantiza el hospital una baja tasa de rotación de colaboradores	x		x		x		
10	Considera Usted, que se cuenta de una buena infraestructura y equipamiento en el hospital	x		x		x		

Dimensión 3: Dirección.							
11	Le ofrece el hospital un sueldo equitativo en relación al trabajo que realiza	x		x		x	
12	Asiste usted a las capacitaciones programadas en el hospital	x		x		x	
13	Hay en el hospital una comunicación, clara y oportuna	x		x		x	
14	Su líder le asegura un ambiente de trabajo adecuado	x		x		x	
Dimensión 4: Control.							
15	Se le presentan a Usted, deficiencias al momento de realizar sus funciones	x		x		x	
16	Las capacitaciones le contribuyen a mejorar su trabajo	x		x		x	
17	A usted le toma mucho tiempo realizando sus funciones	x		x		x	
18	Mantiene usted un ritmo de trabajo continuo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Karina Tomasa Valdiviezo Pérez

DNI:02874217

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación superior

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

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

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

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

11 de mayo del 2022



Mg. Karina Valdiviezo Pérez
CLAD 3142

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/ Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Planeación.								
1	El personal tiene conocimiento de su misión y visión del hospital	x		x		x		
2	Usted identifica las amenazas y debilidades en el hospital	x		x		x		
3	Usted considera que los planes elaborados por el hospital reducen las consecuencias ante los cambios adversos	x		x		x		
4	Proporciona Usted, una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
Dimensión 2: Organización.								
5	Usted realiza en el hospital un trabajo eficiente	x		x		x		
6	En el hospital usted considera que se atiende de manera oportuna un trámite administrativo	x		x		x		
7	Usted considera que existe una eficiente gestión documentaria	x		x		x		
8	Los funcionarios gestionan la asignación presupuestal que requiere el Hospital	x		x		x		
9	Garantiza el hospital una baja tasa de rotación de colaboradores	x		x		x		
10	Considera Usted, que se cuenta de una buena infraestructura y equipamiento en el hospital	x		x		x		

Dimensión 3: Dirección.							
11	Le ofrece el hospital un sueldo equitativo en relación al trabajo que realiza	x		x		x	
12	Asiste usted a las capacitaciones programadas en el hospital	x		x		x	
13	Hay en el hospital una comunicación, clara y oportuna	x		x		x	
14	Su líder le asegura un ambiente de trabajo adecuado	x		x		x	
Dimensión 4: Control.							
15	Se le presentan a Usted, deficiencias al momento de realizar sus funciones	x		x		x	
16	Las capacitaciones le contribuyen a mejorar su trabajo	x		x		x	
17	A usted le toma mucho tiempo realizando sus funciones	x		x		x	
18	Mantiene usted un ritmo de trabajo continuo	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Palacios Garcés Luis Miguel

DNI: 47441708

Especialidad del validador: Lic: en Psicología / Mg. en docencia Universitaria

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

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

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

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

21 de mayo del 2022



Palacios Garcés Luis Miguel
 DNI: 47441708

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: SATISFACION LABORAL

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Reto de trabajo								
1	Su trabajo estimula sus ganas de superación	X		X		X		
2	Su puesto de trabajo le permite desarrollar tus habilidades	X		X		X		
3	Si su trabajo tiene éxito, su jefe lo reconoce	X		X		X		
4	Se Usted identifica con sus tareas encomendadas	X		X		X		
Dimensión 2: Sistema de recompensas								
5	Cuando realiza su trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	X		X		X		
6	El hospital ofrece puestos de trabajo	X		X		X		
7	Participa Usted, en la toma de decisiones en su oficina	X		X		X		
8	Percibe Usted, una remuneración en el hospital que le permita una estabilidad económica	X		X		X		
9	El hospital valora su trabajo y le permite ascender	X		X		X		
10	La rotación del personal se realiza de acuerdo al perfil	X		X		X		

Dimensión 3: Condiciones favorables							
11	Cuenta Usted, con los equipos y materiales para realizar sus funciones	X		X		X	
12	Tiene usted la libertad para elegir su método de trabajo	X		X		X	
13	Usted cree que se cumple con las reglas establecidas por el hospital	X		X		X	
Dimensión 4: Apoyo y colaboración							
14	Sus compañeros de trabajo son amables y cooperan con usted	X		X		X	
15	Cree usted que su jefe valora su trabajo	X		X		X	
16	Su jefe le apoya y explica de manera clara tus funciones	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Calderón Castillo, Benjamín Ernesto ...

DNI: 03579353

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Universitaria e Investigación

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

10 de mayo del 2022

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Mg. Calderón Castillo, Benjamín Ernesto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: SATISFACION LABORAL

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Reto de trabajo								
1	Su trabajo estimula sus ganas de superación	X		X		X		
2	Su puesto de trabajo le permite desarrollar tus habilidades	X		X		X		
3	Si su trabajo tiene éxito, su jefe lo reconoce	X		X		X		
4	Se Usted identifica con sus tareas encomendadas	X		X		X		
Dimensión 2: Sistema de recompensas								
5	Cuando realiza su trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	X		X		X		
6	El hospital ofrece puestos de trabajo	X		X		X		
7	Participa Usted, en la toma de decisiones en su oficina	X		X		X		
8	Percibe Usted, una remuneración en el hospital que le permita una estabilidad económica	X		X		X		
9	El hospital valora su trabajo y le permite ascender	X		X		X		
10	La rotación del personal se realiza de acuerdo al perfil	X		X		X		

Dimensión 3: Condiciones favorables								
11	Cuenta Usted, con los equipos y materiales para realizar sus funciones	X		X		X		
12	Tiene usted la libertad para elegir su método de trabajo	X		X		X		
13	Usted cree que se cumple con las reglas establecidas por el hospital	X		X		X		
Dimensión 4: Apoyo y colaboración								
14	Sus compañeros de trabajo son amables y cooperan con usted	X		X		X		
15	Cree usted que su jefe valora su trabajo	X		X		X		
16	Su jefe le apoya y explica de manera clara tus funciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Karina Tomasa Valdiviezo Pérez

DNI:02874217

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias de la Educación superior

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

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

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

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

11 de mayo del 2022



Mg. Karina Valdiviezo Pérez
CLAD 3142

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: SATISFACION LABORAL

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

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

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

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

Nº	DIMENSIONES/ ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Reto de trabajo								
1	Su trabajo estimula sus ganas de superación	X		X		X		
2	Su puesto de trabajo le permite desarrollar tus habilidades	X		X		X		
3	Si su trabajo tiene éxito, su jefe lo reconoce	X		X		X		
4	Se Usted identifica con sus tareas encomendadas	X		X		X		
Dimensión 2: Sistema de recompensas								
5	Cuando realiza su trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	X		X		X		
6	El hospital ofrece puestos de trabajo	X		X		X		
7	Participa Usted, en la toma de decisiones en su oficina	X		X		X		
8	Percibe Usted, una remuneración en el hospital que le permita una estabilidad económica	X		X		X		
9	El hospital valora su trabajo y le permite ascender	X		X		X		
10	La rotación del personal se realiza de acuerdo al perfil	X		X		X		
Dimensión 3: Condiciones favorables								
11	Cuenta Usted, con los equipos y materiales para realizar sus funciones	X		X		X		

12	Tiene usted la libertad para elegir su método de trabajo	X		X		X		
13	Usted cree que se cumple con las reglas establecidas por el hospital	X		X		X		
Dimensión 4: Apoyo y colaboración								
14	Sus compañeros de trabajo son amables y cooperan con usted	X		X		X		
15	Cree usted que su jefe valora su trabajo	X		X		X		
16	Su jefe le apoya y explica de manera clara tus funciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si existe suficiencia de los ítems para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Palacios Garcés Luis Miguel

DNI: 47441708

Especialidad del validador: Lic: en Psicología / Mg. en docencia Universitaria

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

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

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

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

21 de mayo del 2022



Palacios Garcés Luis Miguel
DNI: 47441708

Anexo 5: Registro de los validadores en SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VALDIVIEZO PEREZ, KARINA TOMASA DNI 02874217	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/10/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
VALDIVIEZO PEREZ, KARINA TOMASA DNI 02874217	LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 23/02/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA PERU
VALDIVIEZO PEREZ, KARINA TOMASA DNI 02874217	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION SUPERIOR Fecha de diploma: 05/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/11/2006 Fecha egreso: 11/02/2008	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

Acti

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CALDERON CASTILLO, BENJAMIN ERNESTO DNI 03579353	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 12/01/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CALDERON CASTILLO, BENJAMIN ERNESTO DNI 03579353	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/05/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
CALDERON CASTILLO, BENJAMIN ERNESTO DNI 03579353	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA Fecha de diploma: 22/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/08/2012 Fecha egreso: 31/03/2016	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

Acti

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
PALACIOS GARCES, LUIS MIGUEL DNI 47441708	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 01/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/03/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PALACIOS GARCES, LUIS MIGUEL DNI 47441708	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PALACIOS GARCES, LUIS MIGUEL DNI 47441708	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/07/2019 Fecha egreso: 10/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 6: Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= muestra

N= tamaño de la muestra = 109

Z= nivel de confianza = 1.96

p = probabilidad de éxito o proporción esperada = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 0.5

E = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 109}{(109 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 86$$

Anexo 7: Confiabilidad de las variables

Confiabilidad de la variable 1: Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Validado	86	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° elementos
.870	18

Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Validado	86	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	86	100.0

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

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° elementos
.916	16

Anexo 8: Prueba de normalidad

Prueba estadística de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,088	86	,097
Satisfacción Laboral	,147	86	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 9: Base de datos

	V1: GESTION ADMINISTRATIVA																		V2: SATISFACCIÓN LABORAL																
	D1 : PLANEACION				D2: ORGANIZACION						D3: DIRECCION				D4: CONTROL				D1: RETO DEL TRABAJO				D2 : SISTEMA DE RECOMPENSAS				D3: CONDICIONES FAVORABLES			D4: APOYO Y COLABORACION					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
E1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4		
E2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	4		
E3	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	1	1	2	2	1	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	4	3	4	2		
E4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2			
E5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1		
E6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	1	3	1	4	4	1	3	3	3	1	3	3	2	4	
E7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1		
E8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
E9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
E10	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	
E11	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	
E12	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	
E13	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	5	
E14	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	
E15	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3		
E16	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
E17	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	3	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	
E18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
E19	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	4	3	2	3	3	3	
E20	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	2	
E21	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	
E22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	5	1	3	4	3	3	3	2	3	4	1	
E23	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
E24	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
E25	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	
E26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	1	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	
E27	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
E28	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	3		
E29	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	
E30	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3
E31	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	
E32	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2
E33	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	1	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3
E34	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3
E35	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
E36	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
E37	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2
E38	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	4	3
E39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	1	4	1	2	4	1	2	4	1	2	3
E40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
E41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	

E42	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1		
E43	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2		
E44	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2		
E45	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3		
E46	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	1	4	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	
E47	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
E48	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
E49	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
E50	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	
E51	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	4	3	5	1	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	
E52	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
E53	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
E54	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
E55	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	
E56	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	
E57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
E58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
E59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E60	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	
E61	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	
E62	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	
E63	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
E64	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	
E65	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
E66	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	
E67	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	4	3	2	1	1	2	3	3	
E68	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
E69	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	
E70	4	4	5	3	5	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	
E71	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	
E72	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	1	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2	2	
E73	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3
E74	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
E75	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	
E76	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	4	4	3	5	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	
E77	4	1	3	3	3	3	1	1	1	3	4	3	2	1	2	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	4	2	2	
E78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	
E79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
E80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
E82	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1
E83	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
E84	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2
E85	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
E86	2	2	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	1	3	1	4	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1

Anexo 10: Constancia de haber aplicado el instrumento



Lima, 06 de mayo de 2022

Carta P. 0058-2022-UCV-EPG-SP

MAGISTER
M.C ALDO YANCARLO BORRERO ZETA
DIRECTOR EJECUTIVO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES PAITA



De mi mayor consideración:

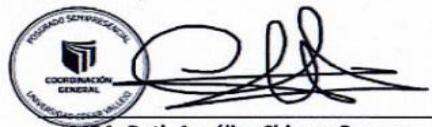
Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CLAVIJO ARRAIZA ANGIE GERALDINE**; identificado(a) con DNI/CE N° 46777733 y código de matrícula N° 7002610837; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nuestra Señora de las Mercedes Paita, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe