



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores  
administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la  
Vega Abancay, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Flores Arana, María (orcid.org/ 0000-0002-3485-8051)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/ 0000-0003-2374-980X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ  
2022

## **Dedicatoria**

Se lo dedico en primer lugar a dios por estar en todo momento conmigo, bendiciéndome con esa fortaleza de seguir adelante a pesar de las dificultades, a mis hijos por ser mi motivo a no caer y mantenerme firme.

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco de todo corazón a dios por hacer posible conocer a maestros quienes supieron transmitir sus conocimientos de los que me ayudan a mi desenvolvimiento profesional, así mismo agradezco mucho a mis hijos que me apoyaron durante el tiempo de estudios.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	19
<b>Tabla 2</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	20
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	21
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	22
<b>Tabla 5</b> Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	23
<b>Tabla 6</b> Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	24
<b>Tabla 7</b> Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	25
<b>Tabla 8</b> Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	26
<b>Tabla 9</b> Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	27

<b>Tabla 10</b> Matriz de datos para la prueba de fiabilidad de la variable gestión administrativa	52
<b>Tabla 11</b> Grado de confiabilidad del instrumento gestión administrativa	52
<b>Tabla 12</b> Matriz de datos para la prueba de fiabilidad de la variable satisfacción laboral	54
<b>Tabla 13</b> Grado de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral	54

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1.</b> Gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022	56
<b>Figura 2.</b> Satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV, 2022	56

## Resumen

En este estudio se propuso como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental-transversal, cuyo nivel fue correlacional. La población se constituyó por 61 administrativos que laboran en el HRGDV Abancay, la técnica para la recolección de información fue la encuesta. La información se procesó en el software SPSS v.25, se usó la prueba de Rho de Spearman para probar la hipótesis con un margen de error del 5%. Los resultados del análisis muestran que el 68.9% de administrativos perciben una gestión regular, mientras que el 24.6% indicaron que existe una buena gestión administrativa, por último, el 6.6% de los trabajadores administrativos del hospital manifestaron que existe una mala gestión. Por otro lado, el 86.9% de administrativos se encuentran medianamente satisfechos con sus labores dentro de la institución y el 6.6% presentan satisfacción e insatisfacción laboral en mismos porcentajes. El coeficiente de correlación encontrado fue de 0.417 y el p-valor 0.001, del cual se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022.

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

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in administrative workers of the HRGDV Abancay, 2022. The approach of the study was quantitative, basic, non-experimental-cross-sectional design with a correlational level. The population consisted of 61 administrative staff working at the HRGDV Abancay, and the data collection technique was the survey. The information was processed in SPSS v.25 software and Spearman's Rho test was used to test the hypothesis with a margin of error of 5%. The results of the analysis show that 68.9% of administrative workers perceive that management is fair, while 24.6% indicated that there is good administrative management, and finally, 6.6% of the hospital's administrative workers stated that there is poor management. On the other hand, 86.9% of the administrative workers are moderately satisfied with their work in the institution and 6.6% have the same percentages of job satisfaction and dissatisfaction. The correlation coefficient found was 0.417 and the p-value 0.001 from which it is concluded that there is a significant relationship between administrative management and job satisfaction in administrative workers of the HRGDV Abancay, 2022.

*Keywords:* administrative management, job satisfaction, administrative workers, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración es acto razonable de organizar las actividades, sean o no rentables, conlleva al control de las actividades, planificación y la dirección. Es entonces importante la administración con el propósito de supervivir, existir y alcanzar el éxito de una organización (Licas et al., 2022). En tanto, se define a la gestión administrativa a modo del desarrollo del bosquejo y sostenimiento en un contexto donde los individuos trabajan en equipo para cumplir con eficacia cada propósitos (Bao et al., 2020).

A juicio de Chiavenato (2017), no solo representa organizar, planificar, administrar y dirigir, sino también determinar acciones y decisiones que se aplican a diferentes circunstancias en cualquier tipo de organización, mientras que la satisfacción laboral es el bienestar del empleado al realizar su trabajo. Este ha sido abordado y definido por distintos movimientos metodológicos y científicos, aunque hasta el momento se ha asociado con algunas variables singulares como el desempeño laboral, la eficiencia y el comportamiento organizacional, no existiendo consenso sobre cómo definir la satisfacción laboral (Holguin y Contreras, 2020).

En investigación internacional por parte de, Álvarez et al. (2019) indica que la satisfacción tiende a ser baja, en consecuencia se puede ver como insatisfacción con factores importantes como los sistemas de recompensa, el desarrollo personal, las condiciones psicológicas y ambientales. Alarcón et al. (2020) menciona que, al medir la satisfacción general, solo el 23% tiene una satisfacción alta por factores “materiales y/o condición física”, de manera que, la infraestructura sanitaria suele ser uno de las mayores dificultades, y los profesionales limitan su desempeño, su desarrollo profesional y de trabajo.

Estudios realizados a nivel nacional por, Marín (2021) presento que la gestión administrativa se ubica a nivel intermedio, lo cual se debió a la falta de realización de las actividades imprescindible para originar la gestión interna manifestando la falta de los jefes en tertulias de la empresa por lo que no se monitorea el procedimiento, etc. Asimismo, Vela (2020) destaca que el sector salud tiene muchas deficiencias, lo que se traduce en una gestión

administrativo deficiente, por lo que requiere que los especialistas y médicos en salud tengan conocimientos de gestión pública, además de experiencia en esta área.

De igual manera, en relación con el estudio de problemas críticos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega (HRGDV), los constantes cambios en los cargos directivos repercuten en la organización por la inexperiencia o falta de especialistas en la administración, afectando la dinámica del día a día del trabajo, las situaciones de trabajo son inadecuadas y falta una gestión eficaz que contribuya al progreso competitivo de los personales. Se tiene un claro manifiesto de no estar interesado en promover una gestión eficiente, el personal está contento con el trabajo, además de las habilidades y conocimientos, las autoridades frente a las instituciones médicas.

Con lo que se definió el problema general “¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022?”, del mismo modo se presenta los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022?; 2) ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022?; 3) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022?; 4) ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022?

El estudio se justifica socialmente porque mediante el resultado permitió que se mejore la gestión administrativa, generando que los administrativos se sientan más cómodos y tengan un trabajo más satisfactorio. El presente estudio tiene un aporte metodológico debido a con los resultados obtenidos se pudo plantear estrategias para los personales administrativos con el fin de ofrecer una mejor atención y generar satisfacción laboral. A nivel práctico se brindó conocimientos que permitirán identificar las deficiencias de la gestión administrativa del Hospital y establecer estrategias de mejora para una buena satisfacción laboral en el personal administrativo.

Con lo descrito según la problemática, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022. Asimismo, se describe los objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; b) Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; c) Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; d) Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022.

En consecuencia, como hipótesis general se estableció que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022. Asimismo, se plantea las hipótesis específicas: 1) Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; 2) Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; 3) Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022; 4) Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Para abordar el estudio actual, se consideran el enfoque de estudios anteriores que se realizaron previamente para ayudar a mantener y respaldar el estudio actual. En investigaciones internacionales, Joseph (2021) en su estudio tuvo como propósito conocer el nivel de calidad de la gestión como predictor de la satisfacción laboral en profesores, para el cual se usó el tipo descriptivo – explicativo, de enfoque cuantitativa y diseño transversal. La población con la que se trabajó fue de 177 profesores a quienes se le aplicó instrumentos validados. Resultados. De acuerdo con las escalas utilizadas, los resultados muestran que los profesores observan la gestión como buena a muy buena. Los resultados, por otro lado, mostraron que los profesores calificaron la satisfacción laboral como bastante satisfecho y muy satisfecho. Se concluye indicando que las distintas categorías de calidad de la gestión predicen significativamente la satisfacción de sus labores.

Baque (2021) desarrolló su estudio Liderazgo y administración: su impacto en la satisfacción laboral de los docentes en las I.E adventista de la Unión Ecuatoriana, 2020. Se estudió a 434 participantes de los cuales 353 son profesores y 81 directores, se usó el enfoque mixto y diseño exploratorio. Referente al instrumento se usó 3 encuestas de tipo Likert. Resultado: Se pudo encontrar que el 92% de los participantes ejecutan una gestión buena, puesto que el 52% se sienten satisfechos con el ambiente donde laboran. Para concluir, podemos enfatizar lo importante de realizar encuestas de satisfacción periódicas en su organización para satisfacer las insuficiencias de los personales y reducir la rotación e insatisfacción del personal.

Loor y Risco (2021) presentaron su estudio Impacto de la administración en la satisfacción laboral de los funcionarios en el municipio autónomo descentralizado de Tosagua, periodo hasta 2020. En la indagación se usaron el tipo de estudio exploratorio – de campo, de método deductivo. Se trabajó con 80 trabajadores públicos que laboran el área de administración, cuya técnica que se usó es una encuesta. Los resultados encontrados indican que un gran porcentaje de los trabajadores municipales son indiferentes a la gestión

desarrollada. También se sabe que la gran mayoría de los empleados están contentos con el proceso institucional. Se concluyen manifestando que la gestión administrativa se evidencia en un rango normal, es necesario introducir herramientas para mejorarla, la satisfacción se observó en un grado ineficiente, y es claro que la gestión administrativa afecta la satisfacción de los personales municipales.

Marcillo (2020) en su estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral observadas por trabajadores de cuidado prehospitalario en una Clínica de Babahoyo, Ecuador, 2020. La metodología usada para crear las estadísticas fue cuantitativa. La naturaleza del estudio fue básica y no experimental, de diseño relacional - descriptiva. En relación al muestreo de la indagación fue censal y estuvo conformada por 52 participantes de enfermería prehospitalario. Se aplicaron dos dispositivos que fueron adecuados de otras investigaciones y aprobados por estándares de expertos. Los resultados muestran que 35% indican una buena gestión y 56% indican gestión administrativa regular, en relación a las dimensiones el 52% expresan buena planeación, 67% revelan regular organización, 56% señalan regular dirección y 73% comunican regular control. En cuanto a la satisfacción regular, el 69% se encuentran regularmente satisfechos. Concluyendo que existe una relación positiva de las variables que fueron investigadas.

Pérez y Guerrero (2018) presentaron su estudio el propósito fue conocer cómo influye la satisfacción en la gestión administrativa de municipios. El estudio ejecutado es de nivel básica con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. Su población se constituyó de 172 trabajadores, con una muestra de 119. La información se recogió gracias a una encuesta. Una vez hecho el estudio el resultado encontrado indica que: el 79,5% del total de trabajadores está satisfecho, y el 68% de los trabajadores las gestiona adecuadamente. Los resultados muestran la existencia de alta significancia y relación, con  $Rho=.037$ . Además, la presencia de alta significancia y relación con el GAD del municipio de Cevallos con valor Spearman de ,054 afirmando relación entre satisfacción y gestión administrativa en los municipios estudiados.

En estudio nacionales, Rojas (2021) desarrollo su estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores del servicio de salud de Bajo Mayo, Tarapoto 2021. El método es básica, transversal - no experimental y relacional. Se trabajó con 50 participantes, los mismos que conformaron la muestra, por lo que para seleccionar los datos se usó la encuesta. Como resultado la satisfacción laboral arroja una escala "baja" al 54 % y la Gestión Administrativa "baja" del 46 %. Concluyendo una correlación directa de la gestión admirativa en la satisfacción entre el personal, obteniendo un p-valor de .000 y un coeficiente de Pearson de  $r=.888$ , esto establece relación alta.

Acosta (2021) en su investigación tuvo por objetivo identificar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral observada por los trabajadores de salud. El método del estudio fue descriptivo, de nivel correlacional, en el que aplico un instrumento para las dos variables a 150 participantes que formaron la muestra de investigación, para presentar los resultados se usó el programa SPSS. Los resultados encontrados evidenciaron que 57.3% de los encuestados evidenciaron deficiente gestión administrativa y 42% una baja gestión, en cuanto a las dimensiones 52% describen deficiente planificación, 66% deficiente dirección. Mientras que el 69.3% se sienten insatisfechos laboralmente, debido a que 73.3% muestran insatisfacción con la organización y 60% presentan insatisfacción con las relaciones personales. Por lo que se concluyó que la gestión se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de la salud del hospital.

Atoche (2020) en su estudio cuyo objetivo fue identificar como la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular de Jesús María, 2020. La metodología aplicada fue deductiva, cuantitativa y nivel relacional - no experimental. La totalidad de los trabajadores fue de 585 para la población del cual se obtuvo una muestra mediante el método probabilístico de 118 participantes, los cuestionarios fueron validados mediante el juicio de experto y se trabajó la fiabilidad para las dos variables encontrándose un valor de .814 y .778 para la gestión y satisfacción. Los resultados muestran que 69,5% perciben gestión a nivel regular y 17.8% una gestión buena, en cuanto a sus dimensiones los encuestados percibieron que

39% existe una buena planeación, 75.4% indican regular organización, 64.4 evidencian regular dirección y 62.7% indican que existe regular control. Por otro lado, el 73.7 se muestran satisfechos laboralmente. Finalmente podemos indicar que existe correlación entre ambas variables investigadas.

Huamani y Ascuña (2019) presentaron su estudio cuyo objetivo fue identificar si la gestión administrativa de relaciona con la satisfacción en los ejecutivos la UGEL Arequipa. Su metodología es de descriptiva - correlacional, asimismo para la colección de data se usó un sondeo, con una muestra no probabilística y que lo constituyen 108 administrativos. Los resultados arrojaron que el 66,7% (72) del personal administrativo se encontró en un nivel regular en cuanto a la gestión, así mismo, la satisfacción tiene el 82,4% (89) del personal administrativo con un nivel regular. La gestión y la satisfacción tampoco mostraron diferencias estadísticamente significativas con el género. En cuanto a las variables se observó que muestran relación significativa entre ambas.

Bao (2019) en su estudio Gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal que labora en la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, 2019. Su método de estudio es correlacional, diseño de corte transversal. Se trabajo con de 18 participantes de dicha escuela, estimado por muestreo censal, para recopilar los datos se ejecutó con la técnica de encuesta, la fiabilidad del cuestionario para satisfacción es de .82 asimismo para la gestión administrativa es de .76, que evidencia fiabilidad del instrumento. En relación a la satisfacción, 48% de participantes mencionan que las condiciones de trabajo son adecuadas, 53% indican que hay reconocimiento de trabajadores y 44% evidencian que nunca hay beneficios económicos. En cuanto a la gestión, 47% indican que existe planificación a nivel regular, y los procesos de organización son pocas veces 51%. Al desarrollarse la prueba de hipótesis se encontró un p valor de -.194 con lo que se manifiesta que no hay relación entre la gestión y satisfacción laboral.

El siguiente paso es revisar y analizar los fundamentos teóricos de cada variable de investigación. La primera variable de estudio es Gestión

administrativa, al respecto, Chiavenato (2014) define como las tareas para así reorganizar los esfuerzos en grupos de tal manera lograr las metas y objetivos con la ayuda del grupo mediante el desempeño de las tareas primordiales controlar, dirigir, organizar y planificar. Según González et al. (2020) se entiende como la agrupación de las actividades realizadas para guiar una empresa, para la conducción de un grupo de tareas, esfuerzo y recursos, con la cabida de dirigir y reorganizar diversas acciones y diversos trabajos que se forma dentro de una compañía, en el cual se pueda prevenir los problemas y fijar metas. Por otro lado, para Mendoza (2017), define como una forma sistémica porque que apuntan consistentemente al logro de metas respetando los clásicos gerenciales de los procesos gerenciales: dirigir, controlar, organizar y planear, tiene varias características. Una adecuada gestión, por otro lado, permite que las personas crezcan e forma profesional y personal, ayudándoles así a lograr objetivos institucionales sintiéndose reconocidos y cuidados (Saavedra y Delgado, 2020).

La gestión administrativa representa un marco de los individuos asociados con la empresa que trabajan para lograr objetivos específicos y trabajan en un estilo compartido que claramente sirve al propósito de la organización de esta forma también se puede asemejar a una constelación ya que una institución está organizada por partes conectadas que establezcan un único fin en común de conseguir la meta deseada por parte de la empresa (Masaquiza et al., 2020). Esta dirección es de carácter sistemática, porque lleva a cabo acciones dirigidas consistentemente para lograr lo establecido a través del desempeño de las funciones básicas del proceso administrativo (Mora et al., 2018). En relación a estos enunciados el campo de la empresa es lograr fines a través de una serie de acciones secuenciales (Chávez et al., 2020).

Las dimensiones de las variables se presentan en los diferentes conceptos recogidos anteriormente donde: La primera dimensión hace referencia a la Planeación, de acuerdo con Chiavenato (2006) es una determinación preliminar de lo que hay que hacer antes de actuar; formalmente, puede describirse como la elaboración de un modelo del futuro

previsto y la determinación por adelantado del curso de acción y los medios apropiados necesarios para lograr los objetivos. Este primer oficio gerencial consiste en fijar metas, trazar recursos, definir objetivos y actividades que se desarrollan en un periodo (González et al., 2020). Se trata de saber de antemano lo que se necesita hacer y hacia donde debes ir para poder alcanzar los objetivos de forma más eficiente, en esta fase se puede precisar los propósitos de una sociedad, y poder instaurar tácticas para conseguir con los objetivos y desplegar una jerarquía detallada por planes para coordinar e integrar las actividades (Mendoza et al., 2018). Se asigna el camino desde la ubicación de la fornicación hasta donde uno desea estar. Las funciones de la planificación incluyen establecer objetivos y organizarlos en orden lógico, los administradores intervienen en planes de largo o corto plazo (Masaquiza et al., 2020).

La segunda dimensión hace referencia a la, Organización. Según Chiavenato (2006) son entidades sociales porque están formadas por individuos, y están orientadas a propósitos ya que están diseñadas para alcanzar resultados. A juicio de González et al. (2020) consiste en formar una estrategia para repartir recursos financieros, humanos, tecnológicos, de información y materiales para el crecimiento del trabajo así poder alcanzar los objetivo. Por su parte, Mendoza et al. (2018) indican que una organización tiene el fin de establecer una relación entre el personal y el trabajo que necesita ser realizado , la organización tiene un proceso que establece que se debe hacer para conseguir un propósito planeado o establecido, suministrando los recursos y dividiendo, coordinando las actividades. En torno a estas afirmaciones, Chávez et al. (2020) plantea que en esta etapa la empresa necesita establecer reglas para garantizar que todo el desarrollo se desarrolle y coordine de acuerdo al plan

La tercera dimensión hace referencia a la Dirección, En palabras de Chiavenato (2006) el papel fundamental de la dirección es la implementación y vitalización de la empresa. La gestión se trata de la acción, ejecución y las personas. Está claramente conectado con la provisión de recursos humanos en la empresa. Esto incluye la coordinar de esfuerzos hacia las metas trazadas a

través de la implementación de estrategias trazadas, comunicación, motivación y liderazgo (González et al., 2020). La gestión es una función que busca asegurar que todos los miembros de la institución colaboren en conseguir los objetivos a través de las relaciones interpersonales, se lleva a cabo a través de tres subfunciones: motivación, comunicación y liderazgo (Mendoza et al., 2018). La dirección solicita de habilidades interpersonales sobresalientes para dirigir a los individuos de manera que logre sus metas en la empresa y tiene la capacidad de motivar a los colaboradores de una empresa requiere un sistema de apoyo efectivo y una asignación adecuada de recursos (Masaquiza et al., 2020)..

La cuarta dimensión hace referencia a al Control, A juicio de Chiavenato (2006) está diseñado para garantizar que los resultados planificados, organizados y supervisados que se acerquen lo más posible al propósito. La esencia de la supervisión es establecer si la actividad supervisada ha alcanzado sus propósitos o resultados previstos. En palabras de González et al. (2020) consiste en verificar que la tarea planificada tenga el fin de solucionar los problemas y evaluar resultado, de esta forma Mendoza et al. (2018) define la gestión como la capacidad de medir los resultados conseguidos con el propósito de conseguir un progreso continuo, el control tiene referencia a la planificación, sistemática de las previsión y la comparación regular. Masaquiza et al. (2020) agrega que la composición final de la gestión implica comparar las actividades de los empleados con los planes de acción y agrega que un mecanismo de revisión de la gestión, Es el empleo del seguimiento que examina desviaciones reales o potenciales del plan la calidad en el cual se descubre los resultados satisfactorios manteniendo un entorno fluido y ordenado.

En definitiva, los componentes de la gestión gerencial ayuda asegurar la disponibilidad de las habilidades y destrezas específicas relacionadas con este tema, tales como habilidades de liderazgo, habilidades directivas y especialmente habilidades motivacionales que pueden ser puestas a disposición de los equipos. Como componente esencial, el hecho de que el responsable de la gestión de una entidad no puede ser ignorado en lo actual

para lograr un avance de los elementos ya dichos el responsable de la empresa debe proporcionar una base consistente para llevar a cabo el uso material, económico, y de las personas para lograr el desarrollo de un determinado elemento, haber logrado ese objetivo (Mendoza et al., 2018).

La segunda variable es la, Satisfacción laboral, en palabras de Palma (2005) conceptualiza la satisfacción laboral como una como motivación para el trabajo, establecida bajo valores y creencias positivas creadas a través del trabajo diario. Asimismo viene a ser un estado emocional donde los empleados crecen sobre la cantidad de trabajo que realizan en las empresas donde realizan sus actividades bajo un incentivo que envuelven las necesidades y expectativas a cambio de contribuir o aportar a la empresa, por eso crea un estado emocional o una relación afectiva con su trabajo muestra los gustos por los que realizan (Cernas et al., 2018). Además, la satisfacción laboral es un motivo en sí mismo, ya que al mantener una actitud positiva en una empresa para lograrlo, por eso se define que es la actitud de una persona hacia su trabajo (Simbron y Sanabria, 2020).

La importancia radica en su caracterización por las emociones y actitudes de los practicantes, con el logro de los resultados organizacionales, por eso es notorio hacerlos sentir valiosos e importantes (Pedraza, 2020). La satisfacción en el trabajo es muy relevante en el estudio de la empresa porque es un reflejo significativo de bienestar laboral de un trabajador (Pedraza, 2018). Por eso la satisfacción del trabajo es manifestado o asociado a una variedad emociones de los empleados y la participación en el trabajo de manera importante (Chiang et al., 2017).

Esta satisfacción del trabajo se trata de como los individuos perciben su labor, las actitudes que tienen al respecto de sí mismos, las opiniones que puede tener del trabajo, las percepciones que reciben, los roles que desempeñan y su funcionamiento (Saavedra y Delgado, 2020). En este sentido, cuando los empleados sienten que tienen una percepción intangible y tangible de sus logros a cambio de su esfuerzo, se asumen estados emocionales y

satisfacción laboral adecuados, lo que conduce a una actitud positiva en el desempeño de la tarea. Sus responsabilidades y roles (Pedraza, 2020).

La primera dimensión es, Reto del trabajo, según Palma (2005) los trabajadores tienden a elegir responsabilidades que les brinden oportunidades de utilizar sus habilidades y brindar retroalimentación sobre diferentes tareas, libertades y desempeños, de modo que los desafíos moderados generen diversión y satisfacción. De acuerdo con Reyes et al. (2016) es un componente trascendental y satisfactorio de manera profesional, ya que cada empleado debe estar preparado para lograr sus objetivos y metas dentro de un cierto tiempo, lo cual es un estímulo laboral, los resultados que el trabajo en sí, la naturaleza del trabajo, sobre todo la retroalimentación y la identidad de la tarea. Robbins (2013) describió este aspecto como involucrarse en actividades que les den a los trabajadores la oportunidad de usar sus habilidades, trabajos que les den libertad y evaluaciones para reconocer cómo realizan ese trabajo.

La segunda dimensión es, Sistema de recompensas justas, en palabras de Palma (2005) indica que en esta fase, hay que mencionar el sistema de remuneración y la política de promoción vigentes en la organización. El cual tiene que ser justo para satisfacer al empleado, evitar la ambigüedad y cumplir con las expectativas del empleado. Alles (2015) el método de compensación es un tema importantísimo que las sociedades deben considerar. Debido a que estas recompensas ayudan a motivar a las empresas y acelerar su desarrollo, el sistema de recompensas tiene las siguientes consideraciones: el reconocimiento, la equidad, el pago actual, las oportunidades de ascender, recompensas equitativas, las habilidades, las políticas de ascenso, la rotación del personal, el crecimiento, los estándares de salario, los incentivos, las demandas del trabajo, las compensaciones, las gratificaciones y la percepción de justicia. Robbins (2013) afirma que en esta dimensión menciona la política de igualdad de una organización para un sistema de compensación justo. Es decir, las oportunidades sistemáticas o la unidad deben ser percibidas por los trabajadores como justas y, en consecuencia, la ambición debe coexistir con el desafío.

La tercera dimensión es, Condiciones favorables, en palabras de Palma (2005) menciona como las instituciones reconocen a sus trabajadores por medio de prever materiales, recursos financieros, económicos, técnicos y psicosociales. Las condiciones laborales presenta el nivel de interés en los empleados en su entorno que trabajan, porque es un contexto adecuado y cómodo para las horas de trabajo al realizar conduce a un desempeño que ayuda a la satisfacción de los empleados (Ramírez, 2019). Esto es muy importante porque Robbins (2013) menciona condiciones favorables y quiere saber si el ambiente físico en el que trabaja el trabajador ofrece tranquilidad y la posibilidad de optimizar la prestación del servicio, ya que para los que trabajen son un aspecto preocupante.

La última dimensión es, Colegas que brindan apoyo, a juicio de Palma (2005) define que el comportamiento de los supervisores es un factor determinante de la satisfacción. Los trabajadores sienten satisfacción con un director tolerante y atento que con un jefe autoritario e indiferente. Para los empleados con baja autoestima o un trabajo desagradable, es probable que un supervisor atento y tolerante sea más importante. Alles (2015) el compañerismo es un componente clave en el progreso organizacional, donde se considere los cuatro elementos importantes: gerentes tolerantes, relaciones con los compañeros, y lo más importante, la responsabilidad del trabajo de cada uno de los empleados. Robbins (2013) afirma las capacidades de los individuos son diferentes, ya que consiguen óptimas posiciones gracias a su excelente desempeño. Los empleados exitosos muestran humildad y tienen una influencia positiva siempre que puedan ayudar a otros a lograr sus mejoras.

### **III.METODOLOGÍA**

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

El enfoque fue cuantitativo, a juicio de Hernández et al. (2014) indica que se utiliza con el objetivo de obtener datos para probar las hipótesis según medidas numéricas y estudios estadísticos para crear modelos de conducta y ensayar proposiciones. Y de tipo básica, dicho en palabras de Arias y Covinos (2021) este tipo de estudios ahondar en el conocimiento científico del fenómeno de estudio para evitar huecos en el conocimiento y sirva de bases científicas para estudios aplicados. Así mismo, se utilizará el método hipotético deductivo, como expresa Abreu (2014), posibilita la sistematización de casos específicos ayudando a profundizar en la comprensión del objeto de investigación. Por lo que, los temas de investigación similares futuros pueden entenderse, explicarse y predecirse sin que ocurran realmente.

El diseño fue no experimental-transversal, desde el punto de vista de Arias (2020) porque no se van a manipular las variables y es transversal debido a que se recogerán la información en solo un tiempo definido. Asimismo, de nivel correlacional, con base a Arias y Covinos (2021) se basa en asociar o relacionar dos o más variables con el fin de reconocer el comportamiento de una para proyectar el comportamiento de la otra variable.

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

**V1:** Gestión administrativa

**Definición conceptual.** Según, Chiavenato (2014) comprende todas las tareas para así reorganizar los esfuerzos en grupos, logrando metas y propósitos con la ayuda del grupo mediante el desempeño de las tareas primordiales, controlar, dirigir, organizar y planificar.

**Definición operacional.** La variable gestión administrativa se va operacionalizar según Chiavenato (2014) quien dimensiona esta variable de la siguiente forma: Planear, organizar, dirección y control, con los que se medirá el grado de gestión de los administrativos del hospital.

**Escala de medición.** La escala es ordinal, de tipo Likert.

**V2: Satisfacción laboral**

**Definición conceptual.** En palabras de Palma (2005) conceptualiza la satisfacción laboral como una como motivación para el trabajo, establecida bajo valores y creencias positivas creadas a través del trabajo diario.

**Definición operacional.** La variable satisfacción laboral se va operacionalizar en cuatro dimensiones, para este estudio se ha trabajado con la adaptación de Palma (2005) quien dimensiona en: Reto del trabajo, sistemas de recompensas justas, condiciones favorables y colegas que brindan apoyo, con las que se podrá medir el grado de satisfacción que sienten los administrativos en la institución donde laboran.

**Escala de medición.** La escala es ordinal, de tipo Likert.

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

#### **3.3.1 Población**

La población se conformó por 61 administrativos que laboran en el HRGDV Abancay, debido a que la población no es extensa, se estudiará a los 61 administrativos que conformaran la muestra del estudio, de acuerdo con Hernández et al. (2014) la población se conceptualiza que viene a ser el grupo de los casos que cumplen determinadas peculiaridades específicas.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra del estudio se conformó por la misma población censal, es decir, los 61 administrativos que laboran en el HRGDV Abancay.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

El estudio fue analizado en los administrativos que trabajan en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay durante el año 2022.

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

### **3.4.1 Técnicas**

Para esta investigación la técnica a usarse para medir las dos variables fue la encuesta, en palabras de Arias (2012) son varios formatos o métodos para conseguir los datos, asimismo, afirma que los equipos son un medio importante para recolectar y almacenar datos.

### **3.4.2 Instrumentos**

En cuanto a los al instrumento se usó el cuestionario para las dos variables. A juicio de Carhuanchó et al. (2019) el cuestionario es una ficha que contempla sus mismas indicaciones, asimismo, la pregunta con su concierne respuesta y escala para medir todas las cuales deben ser respondidas por el encuestado.

#### **Ficha técnica de instrumento 1: Gestión administrativa**

**Nombre:** Cuestionario sobre gestión administrativa. El cuestionario creado para esta encuesta consigna de 30 preguntas, agrupados en cada dimensión y utilizados como indicadores. Este cuestionario tiene una escala de Likert para uso colectivo en alternativas divididas es: Siempre = 5; casi siempre = 4; a veces = 3; casi nunca = 2 y nunca = 1

**Autor:** Vicente B. Palomares, Álvaro (2017) adaptado por María Flores (2022)

**Dimensiones:** Planeación, Organización, Dirección y Control

**Baremos:** Malo, Regular, Bueno

## **Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción laboral**

**Nombre:** Cuestionario sobre satisfacción laboral. El cuestionario creado para esta encuesta consigna de 32 preguntas, agrupados en cada dimensión y utilizados como indicadores. Este cuestionario tiene una escala de Likert para uso colectivo en alternativas divididas es: Siempre = (5); casi siempre = (4); a veces = (3); casi nunca = (2) y nunca = (1)

**Autor:** Vicente B. Palomares, Álvaro (2017) adaptado por María Flores (2022)

**Dimensiones:** Reto del trabajo, Sistemas de recompensas justas, Condiciones favorables y Colegas que brindan apoyo.

**Baremos:** No satisfecho, Medianamente satisfecho, Satisfecho

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Para el tema de la validez de los cuestionarios, se tomó en cuenta la validación realizada por Palomares (2017), quien lo realizó por medio de 3 expertos, quienes remarcaron que ambos cuestionarios son aplicables para la muestra de estudio.

#### **Confiabilidad**

Para el caso de este estudio, se trabajó con una muestra piloto que se conformó por 10 participantes con el propósito de medir la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach para las dos variables. Los resultados obtenidos se interpretaron de acuerdo con la escala propuesta por (Soto, 2015). Según Sampieri y Mendóza (2018) indican que la confiabilidad de un cuestionario de recolección de datos es el grado en que se aplica repetidamente el mismo tema o sujeto para lograr el mismo resultado.

Después de realizar el procesamiento estadístico mediante la prueba piloto (ver anexo, tabla 5), se desarrolló la confiabilidad con el software SPSS statistics, en que se determinó lo siguiente: De la tabla 2 (Anexos 4) podemos inferir que según el valor de alfa de Cronbach es .921 mencionamos que el

instrumento para medir la gestión administrativa es altamente confiable para la aplicación en la investigación. De la tabla 4 (Anexos 4) se realizó la confiabilidad para el instrumento de satisfacción laboral, podemos inferir que según el valor de alfa de Cronbach es .839 lo cual indica que el instrumento tiene una confiabilidad fuerte para la aplicación en la investigación.

### **3.5 Procedimientos**

Para el procesamiento de datos se pidió permiso al hospital para que pueden acceder a ser parte del estudio, una vez obtenido el permiso, se solicitó el permiso mediante un consentimiento informado a los participantes del estudio. Luego de ello se coordinarán horarios y días para aplicar las encuestas, las cuales serán recogidas de forma presencial. La recopilación de información se realizó en el mismo lugar de los hechos, es decir, en el momento de descanso de su hora de trabajo se les abordará con los instrumentales de recogida de datos y se les empezará a aplicar las encuestas de forma física teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad correspondientes.

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

Para el tratamiento de datos se utilizaron programas como Excel 2016, Word 2016 y para la estadística inferencia se usará el paquete estadístico IBM SPSS Statistic v25. Los resultados se sistematizarán de forma cuantitativa. Los resultados obtenidos por cada participante del estudio se van a agrupar y a codificar para exportarlos al Excel, donde se van a generar las tablas de distribución y figuras. Luego, se exportó a Word donde se analizó e interpretó de los datos. Se usó la prueba de Spearman para probar la hipótesis con un margen de error del 5%.

### **3.7 Aspectos éticos**

Dada la naturaleza cuantitativa de esta tesis, donde resalta el reconocimiento y caracterización a la particularidad de los participantes como unidad importante del desarrollo investigativo; por lo tanto, en la información proporcionada por los participantes se pondrá de manifiesto adecuada discreción, respetando su dignidad, honestidad, probidad e integridad. Por ello, el proyecto de investigación se llevó a cabo realizando una solicitud donde se pedirá la autorización Hospital, ya con los permisos se realizó la recolección de datos donde la información de la población en estudio fue resguardada bajo confidencialidad y solo se utilizó para fines de esta investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Resultados descriptivos

###### 4.1.1 Gestión administrativa

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Gestión administrativa	Malo	30 - 70	4	6.6
	Regular	71 - 110	42	68.9
	Bueno	111 - 150	15	24.6
Total			61	100.0

De la tabla 1 se puede observar la gestión administrativa de la muestra de estudio, los resultados del análisis indican que el 68.9% de trabajadores perciben una gestión regular, mientras que el 24.6% indicaron que existe una buena gestión administrativa, por último, el 6.6% de los trabajadores administrativos del hospital manifestaron que existe una mala gestión.

#### 4.1.2 Dimensiones de la gestión administrativa

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Planeación	Malo	6 - 14	5	8.2
	Regular	15 - 22	42	68.9
	Bueno	23 - 30	14	23.0
Organización	Malo	10 - 23	8	13.1
	Regular	24 - 37	36	59.0
	Bueno	38 - 50	17	27.9
Dirección	Malo	8 - 19	1	1.6
	Regular	20 - 29	38	62.3
	Bueno	30 - 40	22	36.1
Control	Malo	6 - 14	8	13.1
	Regular	15 - 22	37	60.7
	Bueno	23 - 30	16	26.2

De la tabla 2 se puede observar las dimensiones de la gestión administrativa de la muestra de estudio, los resultados del análisis evidenciaron que el 68.9% aprecian que la planeación dentro de la institución es regular y el 8.2% opinan que es mala. Por otro lado, en la dimensión organización el 59% indicaron que es regular y el 13.1% manifestaron es mala. Asimismo,

correspondiente a la dirección, el 62.3% de administrativos perciben que es regular y solo un 1.6% que es mala. Finalmente, en la dimensión control el 60.7% de trabajadores es opinan que es regular.

### 4.1.3 Satisfacción laboral

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencia de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Satisfacción laboral	No satisfecho	32 - 75	4	6.6
	Medianamente satisfecho	76 - 117	53	86.9
	Satisfecho	118 - 160	4	6.6
Total			61	100.0

En la tabla 3 se muestra la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio, los resultados del análisis evidenciaron que el 86.9% de administrativos de encuentran medianamente satisfechos con sus labores dentro de la institución donde laboran y el 6.6% presentan satisfacción e insatisfacción laboral en mismos porcentajes.

#### 4.1.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Reto del trabajo	Medianamente satisfecho	15 - 22	26	42.6
	Satisfecho	23 - 30	35	57.4
Sistema de recompensas justas	No satisfecho	15 - 35	21	34.4
	Medianamente satisfecho	36 - 55	36	59.0
	Satisfecho	56 - 75	4	6.6
Condiciones favorables	No satisfecho	5 - 12	16	26.2
	Medianamente satisfecho	13 - 18	36	59.0
	Satisfecho	19 - 25	9	14.8
Colegas que brinda apoyo	No satisfecho	6 - 14	5	8.2
	Medianamente satisfecho	15 - 22	47	77.0
	Satisfecho	23 - 30	9	14.8

En la tabla 4 se muestra las dimensiones de la satisfacción laboral percibida por los administrativos del hospital, los resultados del análisis evidenciaron que el 57.4% se encuentran satisfechos con los retos laborales y el 42.6% presentan satisfacción media. Por otro lado, el 59% indicaron estar

satisfechos regularmente con el sistema de recompensas y el 34.4% mostraron insatisfacción porque indican que no reciben recompensas según la magnitud de sus labores. A cerca de la dimensión condiciones favorables el 59% evidenciaron sentirse medianamente satisfechos con las condiciones favorables dentro de la institución y el 26.2% tienen insatisfacción con los ambientes de trabajo. Y, por último, el 77% indicaron estar medianamente satisfechos con el apoyo brindado por parte de los colegas de trabajo.

## 4.2 Resultados inferenciales

### 4.2.1 Gestión administrativa en la satisfacción laboral

#### Hipótesis general

- Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022
- H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

#### Tabla 5

*Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

			Gestión administrativa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,417**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,417**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	

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

De la tabla 5 según el objetivo general se determina la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.417\*\* y el p-valor  $0.001 < 0.050$  con lo que se rechaza la hipótesis nula y se decide aceptar la hipótesis planteada por el investigador, determinándose de esta forma que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que cuanto mejor sea la gestión dentro de la institución los administrativos se sentirán satisfechos en sus labores.

#### 4.2.2 Planeación en la satisfacción laboral

##### Hipótesis específica 1

- Ho: No existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022
- H1: Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

**Tabla 6**

*Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

			Planeación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000	,326*
		Sig. (bilateral)		0.010
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,326*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	
		N	61	61

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

De la tabla 6 según el objetivo específico 1 se determina la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.326\*\* y el p-valor  $0.010 < 0.050$  con lo que se rechaza la hipótesis nula y se decide aceptar la hipótesis planteada por el investigador, determinándose de esta forma que existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que una buena planeación de los gerentes al fijar y trazar objetivos en un cierto periodo afectará positivamente en su satisfacción laboral.

#### 4.2.3 Organización en la satisfacción laboral

##### Hipótesis específica 2

- Ho: No existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022
- H1: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

**Tabla 7**

*Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

			Organización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,426**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,426**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	61	61

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

De la tabla 7 según el objetivo específico 2 se determina la relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.246\*\* y el p-valor  $0.001 < 0.050$  con lo que se rechaza la hipótesis nula y se decide aceptar la hipótesis planteada por el investigador, determinándose de esta forma que existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que una buena organización de actividades y recursos por parte de los administrativos afectará positivamente en su satisfacción laboral.

#### 4.2.4 Dirección en la satisfacción laboral

##### Hipótesis específica 3

- Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022
- H1: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

**Tabla 8**

*Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

			Dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	0.183
		Sig. (bilateral)		0.158
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.183	1.000
		Sig. (bilateral)	0.158	
		N	61	61

De la tabla 8 según el objetivo específico 3 se determina la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.183 y el p-valor  $0.158 > 0.050$  con lo que se rechaza la hipótesis planteada por el investigador y se decide aceptar la hipótesis nula, determinándose de esta forma que no existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que la habilidades directivas para dirigir a los trabajadores de los administrativos no afectara en la satisfacción que sientes hacia sus labores dentro del hospital.

#### 4.2.5 Control en la satisfacción laboral

##### Hipótesis específica 4

- Ho: No existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022
- H1: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022

**Tabla 9**

*Estimación de parámetros para la prueba de correlación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, 2022*

			Control	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,501**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	61	61
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,501**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		61	61	

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

De la tabla 9 según el objetivo específico 4 se determina la relación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el coeficiente de correlación encontrado fue de 0.501\*\* y el p-valor  $0.000 < 0.050$  con lo que se rechaza la hipótesis nula y se decide aceptar la hipótesis planteada por el investigador, determinándose de esta forma que existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que mientras mejor sea el control de actividades y recursos dentro del hospital, los administrativos sentirán satisfacción de sus labores.

## **V. DISCUSIÓN**

Hoy en día, la gestión se considera importante porque los estudios realizados a nivel internacional y sobre nuestro territorio nacional han llegado a la conclusión de que una buena gestión conduce a altos niveles de satisfacción en el trabajo, ya que para que el personal cumpla óptimamente los objetivos fijados por la institución, debe existir una buena comunicación dentro de la misma y debe sentir que sus responsabilidades son valoradas.

En ese sentido, los resultados encontrados dentro del estudio indicaron que el 68.9% de trabajadores perciben una gestión regular, mientras que el 24.6% indicaron que existe una buena gestión administrativa, en cuanto a la satisfacción laboral percibida por la muestra de estudio, el 86.9% de administrativos de encuentran medianamente satisfechos con sus labores dentro de la institución. Mismos resultados encontrados por Joseph (2021) en su estudio sobre el nivel de gestión como predictor de la satisfacción, los resultados muestran que los participantes observan la gestión como buena a muy buena, además los participantes mostraron satisfacción laboral como bastante satisfecho y muy satisfecho. Asimismo, Baque (2021) desarrollo su

estudio donde de los resultados se pudo encontrar que el 92% de los participantes opinan que se ejecutan una buena gestión. Por otro lado, Loo y Risco (2021) se encontró como resultado que la gran mayoría de los empleados están contentos con la gestión institucional. Se concluyen manifestando que la gestión administrativa se evidencia en un rango normal. De acuerdo con Pérez y Guerrero (2018) en su estudio sobre la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción evidenció que el 79,5% del total de trabajadores está satisfecho, y el 68% de los que laboran consideran que la gestión se desarrolla adecuadamente.

Resultados diferentes fueron percibidos por Rojas (2021) quien desarrollo su estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral donde los resultado muestran que la satisfacción laboral se evidencia en una escala baja en 54% de participantes y la gestión administrativa en un grado bajo en 46% de participantes. Otro estudio por Acosta (2021) en trabajadores de salud, evidencio que 57.3% de los encuestados opinan que existe deficiente gestión administrativa, en cuanto a las dimensiones 52% describen deficiente planificación, 66% deficiente dirección. Mientras que el 69.3% se sienten insatisfechos laboralmente, debido a que la organización y las relaciones personales no se presentan de forma adecuada dentro de la institución.

En cuanto a lo descrito, se agrega que para ello es ineludible comprender los componentes que afectan en la satisfacción laboral y los que provocan insatisfacción, para ello se deben desarrollar programas para reforzar los buenos comportamientos y tomar acciones sensatas contra estos factores que influyen sobre la estabilidad emocional de los administrativos. Como componente esencial, el hecho de que el responsable de la gestión de una entidad no puede ser ignorado en lo actual para lograr un avance de los elementos ya dichos el responsable de la empresa debe proporciona una base consistente para llevar a cabo el uso material, económico, y de las personas para lograr el desarrollo de un determinado elemento, haber logrado ese objetivo (Mendoza et al., 2018).

En relación al objetivo general, en la presente investigación se ejecutó la prueba de hipótesis para definir si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, dichos resultados son similares al estudio de Marcillo (2020) quien concluye que existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal, donde el p-valor fue ( $p < 0,01$ ). Además, Joseph (2021) manifiesta que las distintas categorías de calidad de la gestión predicen significativamente la satisfacción de sus labores, en ese sentido otro estudio por Pérez y Guerrero (2018) donde los resultados muestran la existencia de alta significancia y relación, con lo que se afirma una correlación entre satisfacción y gestión administrativa en los municipios estudiados. Otro estudio por Rojas (2021) manifiesta una correlación directa de la gestión administrativa en la satisfacción entre el personal, obteniendo un p-valor de .000 y un coeficiente de Pearson de  $r = 0.888$ , esto establece relación alta. Del mismo modo, Atoche (2020) en su estudio finaliza indicando que existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en un instituto de Lima. De acuerdo con Acosta (2021) en su investigación sobre la gestión administrativa y la satisfacción laboral se observó que la gestión se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de la salud del hospital, donde se obtuvo un valor de  $\rho = 0.423$  con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ .

Sin embargo, resultados diferentes fueron encontrados por Bao (2019) en su investigación sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral donde al desarrollarse la prueba de hipótesis se encontró un p valor de -.194 con lo que se manifiesta que no hay relación entre la gestión y satisfacción laboral.

De lo anterior se puede concluir que el hecho de que los responsables de la gestión dentro del hospital no realicen las acciones correctas conduce a una mala gestión, pero en este contexto se observa que la gestión y la administración se expresan claramente en mecanismos y acciones que se generan sobre los recursos humanos, financieros y materiales, por otro lado, la satisfacción en el trabajo también se ve como resultado de la conducta de los administrativos hacia sus labores y servicios. En este contexto, es importante que los responsables de la administración y la gestión del hospital ejecuten

acciones apropiadas para corregir la satisfacción de sus labores, lo que se reflejará en la forma de trabajar del personal administrativo.

Chiavenato (2002) conceptualiza a la organización como una organización como una función de gestión que implica asignar tarea, distribuir actividades y asignar recursos imprescindibles en los departamentos o equipos. Y es que, en esta nueva era, abierta a la creatividad, al ver la evolución de la teoría de la gestión, se perciben cambios de forma y enfoque, en el planteamiento de la organización y en su funcionamiento y funcionalidad.

En cuanto al primer objetivo específico, se ejecutó la prueba de hipótesis para definir si existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el valor  $r = 0.326^{**}$  y el p-valor  $0.010 < 0.050$ , determinándose de esta forma que existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que una buena planeación de los gerentes al fijar y trazar objetivos en un cierto periodo afectará positivamente en su satisfacción laboral. En ese sentido, un estudio con resultados similares por Acosta (2021) manifiesta que existe relación significativa entre dimensión planificación y la escala de gestión administrativa donde el valor de Spearman=0.852 y el valor de sig=0.000. Por otro lado, Rojas (2021) sus resultados señalan la presencia de relación entre la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores, puesto que el p-valor= 0,00 y un valor de Pearson  $r = 0,854$ . Asimismo, Atoche (2020) en su estudio concluye que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral donde los valores encontrados fueron  $Rho=.307$  y p-valor=.001.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se desarrolló la prueba de hipótesis para precisar si existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el valor  $r = 0.246^{**}$  y el p-valor  $0.001 < 0.050$ , determinándose de esta forma que existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que una buena organización de actividades y recursos por parte de los administrativos afectará positivamente en su satisfacción laboral. Ese sentido, se encontraron estudios con resultados similares como el de Atoche

(2020) quien menciona sobre su estudio que la planeación si influye sobre la satisfacción donde los valores encontrados fueron  $\rho=.217$  y  $p\text{-valor}=.018$ . Por otro lado, Rojas (2021) sus resultados señalan que la organización si influye sobre la satisfacción laboral, donde al realizar la prueba de correlación los valores obtenidos fueron  $\rho=.891$  y  $p\text{-valor}=.000$ .

Respecto al tercer objetivo específico, se desarrolló la prueba de hipótesis para precisar si existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV Abancay, donde el valor  $r = 0.183$  y el  $p\text{-valor} 0.158 > 0.050$ , determinándose de esta forma que no existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral, con lo que se infiere que la habilidades directivas para dirigir a los trabajadores de los administrativos no afectara en la satisfacción que sientes hacia sus labores dentro del hospital. En ese sentido, existen hallazgos distintos en estudio como el de Acosta (2021) quien manifiesta que si existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción donde el valor de Spearman= $0.403$  y el valor de sig= $0.000$ . Asimismo, Atoche (2020) en su investigación concluye que la dirección se relaciona con la satisfacción laboral donde los valores encontrados fueron  $\rho=.234$  y  $p\text{-valor}=.011$ .

En síntesis, podemos mencionar sobre la gestión administrativa como un conjunto de labores que elaboran con el fin de administrar una institución u organización, llevar a cabo un contiguo trabajo, esfuerzos y recursos, y la capacidad de reorganizar y administrar acciones, dentro de las cuales se desarrollan diversas tareas y actividades. Lo que ayuda a advertir dificultades y lograr los propósitos marcados. Por otro lado, tomar decisiones es una parte importante de la gestión. La gestión empresarial tiene como componente principal la toma de decisiones. Estas decisiones gerenciales toman en cuenta las situaciones externas e internas del ambiente organizacional, tales como los usuarios, el estilo gerencial, la cultura organizacional, el liderazgo (Bernal, 2012).

Finalmente como menciona González et al. (2020) se conceptualiza como gestión administrativa como el elemento imprescindible de cada

institución, y sus aspectos unificados y sistemáticos sustentan y estructuran la evolución de la gestión, la economía, la sociedad y la tecnología dentro de las organizaciones en años muy recientes, donde es de esencial medida las cuatro funciones que le acompañan (planificar, organizar, dirigir y controlar).

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera** En cuanto al objetivo general, mediante el análisis de resultados, se concluye que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, del cual se infiere que cuanto mejor sea la gestión dentro de la institución los administrativos se sentirán satisfechos en sus labores.

**Segundo.** En relación al primer objetivo específico, mediante el análisis de los resultados, se concluye que existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral, del cual se infiere que una buena planeación de los gerentes al fijar y trazar objetivos en un cierto periodo afectará positivamente en su satisfacción laboral.

**Tercero.** De acuerdo al segundo objetivo específico, por medio del análisis de los resultados, se concluye que existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral, infiriendo que una buena organización de actividades y recursos por parte de los administrativos afectará positivamente en su satisfacción laboral.

**Cuarto.** Con respecto al tercer objetivo específico, por medio del análisis de resultados, se concluye que no existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral, con el cual se infiere que las habilidades directivas para dirigir a los trabajadores de los administrativos no afectaran en la satisfacción que sientes hacia sus labores dentro del hospital.

**Quinto.** Referente al cuarto objetivo específico, mediante el análisis de los resultados, se concluye que existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral, del cual se infiere que mientras mejor sea el control de actividades y recursos dentro del hospital, los administrativos sentirán satisfacción de sus labores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera.** A la institución se sugiere aplicar el plan de mejora propuesto para programar y reforzar la sensibilización de la importancia de mejorar la gestión administrativa con el propósito de aumentar la satisfacción del personal administrativo del hospital y garantizar un rendimiento laboral eficiente y de calidad, puesto que la una buena productividad ayudará a alcanzar los objetivos.

**Segunda.** Se recomienda que se debe tener en cuenta las aportaciones de los administrativos sobre temas de planificación o planeación dentro de la institución, mediante su participación en tomar decisiones, dándole así

un mayor énfasis e importancia en su trabajo dentro de la institución, a su vez, contribuirá a sentirse más satisfecho laboralmente.

**Tercera.** Es de suma importancia no olvidar el tema comunicativo y organizacional dentro de la institución, en ese sentido se sugiere mejorar los niveles comunicativos en todos los niveles organizacionales, con el propósito de obtener entornos sociales y físicos, mejorando la satisfacción de los administrativos por medio de la ejecución de actividades fraternas y reforzar la confianza, las buenas actitudes, la cooperación y el compromiso.

**Cuarta.** Se aconseja una política de identificación personal y social, no sólo a través de las condiciones de trabajo, sino también mediante incentivos como la formación, el tiempo libre, la promoción y el reconocimiento público. Además, hay que investigar identificando los factores que influyen a la satisfacción y al rendimiento garantizando la realización de los propósitos institucionales.

**Quinta.** Reforzar las tareas de control mediante la supervisión y el seguimiento en todas las fases de las operaciones administrativas y garantizando la efectividad y la eficacia del establecimiento y el personal.

## REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204.
- Acosta Ponte, F. N. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* [Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5471>
- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales

obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20(4).  
10.5867/medwave.2020.04.7900

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, gestión por competencias* (3ra. Ed.). Ediciones Granica S.A.

Alvarez Silva, L. A., López Rodríguez, L. A., & Silva Aviles, N. E. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *PODIUM*, 35, 87–96. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.

Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis - Guía para la elaboración* (Primera ed). Biblioteca Nacional del Perú.

Arias, J., & Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera Ed). Enfoques Consulting.

Atoche Mas, F. H. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64750>

Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V, Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Bao Condor, C. L. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL* [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4598>

Baque Pérez, M. de los Á. (2021). *El liderazgo y la gestión administrativa: su influencia en la satisfacción laboral docente en instituciones educativas adventistas de la Unión Ecuatoriana, 2020* [Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4688>

- Bernal, C. A. (2012). Modelo de gerencia del conocimiento: visión integral. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 55–66.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística* (Primera ed). Universidad Internacional del Ecuador.
- Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P., & Davis, M. A. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 34(1), 1–9. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Chávez-Haro, M. M., Castelo-Salazar, Á. G., & Villacis-Uvidia, J. F. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(18), 16–29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48–60.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración* (8va edición). Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Editorial McGraw- Hill (ed.); 7ma edición). <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista*

*Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / Interamericana Editores (ed.); 6ta ed.).

Holguin Morales, Y., & Contreras Camarena, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2). <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

Huamani Antonio, H. E., & Ascuña Cardenas, H. W. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.Facultad de Administración]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10678>

Joseph Trejos, C. J. (2021). *La gestión administrativa como predictora de la satisfacción laboral de docentes de la Union Colombiana del Sur* [Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/144338>

Licas Huarcaya, E. M., Licas Huarcaya, D., Portugal Moscoso, F. C., Patricio Aparicio, S. S., & Guizado Ortiz, A. E. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 258–263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>

Loor Farías, J. L., & Risco Barreto, J. A. (2021). *Incidencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Tosagua periodo 2020* [Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1525>

Marcillo Vera, G. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de*

- ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
- Marín Fernández, H. M. (2021). *Gestión administrativa y ejecución presupuestal en el Hospital II-2 Tarapoto, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67026>
- Masaquiza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., & Moreno Gavilánes, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación-Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mora Zambrano, E. R., Bonilla Jurado, D. M., Núñez Freire, L. A., & Sarmiento Saavedra, J. C. (2018). Inadaptabilidad de los docentes al manejo de plataformas virtuales: caso educarecuador. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos*, 14(62), 1–5.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora CARTOLAN EIRL.
- Palomares Alvaro, V. B. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8892>
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista*

*Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101.  
<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Pedraza, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

Pérez Gavilanes, A. del C., & Guerrero Velasteguí, C. A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas].  
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>

Ramírez Cruz, L. N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019* [Universidad Peruana Unión].  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3051>

Reyes, Y., Cofiño, M., & Reyes, J. (2016). *Satisfacción laboral: Estudio de la satisfacción laboral* (1ra. Ed.). Editorial Académica Española.

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mc. Graw Hill.

Rojas Chumbe, E. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Bajo Mayo, Tarapoto 2021* [Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67756>

Saavedra Meléndez, J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510–1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)

Sampieri, H., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. (Mc Graw Hill (ed.)).

Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima

organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59–83. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

Soto, R. (2015). *La tesis de la maestría y doctorado en 4 pasos*. Nuevo Milenio.

Vela Vasquez, J. N. (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>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022

**AUTOR:** Flores Arana, María

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	<b>Variable 1:</b> Gestión administrativa <b>Concepto:</b> Chiavenato (2014) sostiene que la gestión administrativa comprende todas las tareas para así reorganizar los esfuerzos en grupos de esta forma alcanzar los objetivos y metas con la ayuda del grupo mediante el desempeño de las tareas primordiales controlar, dirigir, organizar y planificar.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022?	1. Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	1. Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	Planeación	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	1,2,3,4,5,6	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Malo (30 - 70 puntos)
2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022?	2. Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	2. Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Regular (71 – 110 puntos)
3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022?	3. Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	3. Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	Dirección	Comportamiento organizacional Equipos de trabajo Motivación Liderazgo	17,18,19,20,21,22,23,24	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bueno (111 – 150 puntos)
4. ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022?	4. Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	4. Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022	Control	Evaluación desempeño real Estándares Medidas de administrativo	25,26,27,28,29,30	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Bueno (111 – 150 puntos)

**Variable 2:** Satisfacción laboral  
**Concepto:** Palma (2005) conceptualiza la satisfacción laboral como una como motivación para el trabajo, establecida bajo valores y creencias positivas creadas a través del trabajo diario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en sí mismo Identidad de la tarea Retroalimentación del puesto mismo	(1,2,3,4,5,6)	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	No satisfecho (32 - 75 puntos)  Medianamente satisfecho (76 - 117 puntos)
Sistemas de recompensas justas	Recompensas equitativas reconocimiento Demandas del trabajo Habilidades del individuo Estándares de salario de la comunidad Equidad - desigualdad Pago actual Incentivos Gratificaciones Compensación Oportunidades de ascender Crecimiento Políticas de ascensos Percepción de justicia Rotación del personal	(7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21)		Satisfecho (118 - 160 puntos)
Condiciones favorables	Condiciones favorables de trabajo Insumos Autonomía Clima organizacional Ambiente laboral	(22,23,24,25,26)		
Colegas que brindan apoyo	Supervisión Colegas	(27,28,29,30,31,32)		

			cooperadores Relaciones con los compañeros Persona comparable Líderes tolerantes responsabilidad laboral			
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística			
<p><b>Enfoque:</b> Es cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> El tipo es básico</p> <p><b>Nivel:</b> De nivel correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> Es de diseño no experimental - transversal</p> <p><b>Método:</b> El método aplicado es Hipotético - Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> La población de conformará por 61 administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b></p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra se conformará por toda la población censal.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Nombre:</b> Cuestionario sobre gestión administrativa</p> <p><b>Autor:</b> Vicente Berthony Palomares Álvaro</p> <p><b>Dimensiones:</b> Planeación, Organización, Dirección y Control</p> <p><b>Baremos:</b> Malo, Regular, Bueno</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Nombre:</b> Cuestionario sobre satisfacción laboral</p> <p><b>Autor:</b> Vicente Berthony Palomares Álvaro</p> <p><b>Dimensiones:</b> Reto del trabajo, Sistemas de recompensas justas, Condiciones favorables y Colegas que brindan apoyo</p> <p><b>Baremos:</b> No satisfecho, Medianamente satisfecho, Satisfecho</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Los resultados del estudio serán presentados en tablas y figuras con sus respectivas descripciones y análisis de cada resultado.</p> <p><b>Inferencial:</b> El estudio cuenta con dos variables a los que se medirá la relación que existen entre ambas, para el cual se usará una prueba de hipótesis la cual será el rho de spearman con una fiabilidad del 95%.</p>			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2014) sostiene que la gestión administrativa comprende todas las tareas para así reorganizar los esfuerzos en grupos de esta forma alcanzar los objetivos y metas con la ayuda del grupo mediante el desempeño de las tareas primordiales controlar, dirigir, organizar y planificar.	La variable gestión administrativa se va operacionalizar según Chiavenato (2014) quien dimensiona esta variable de la siguiente forma: Planeación, Organización, Dirección y Control, con los que se medirá el grado de gestión de los administrativos del hospital.	Planeación	Toma de decisiones Elaboración de planes Administración estratégica	Ordinal
			Organización	Estructura Diseño organizacional Comunicación Tecnología Recursos humanos	Ordinal
			Dirección	Comportamiento organizacional Equipos de trabajo Motivación Liderazgo	Ordinal
			Control	Evaluación desempeño real Estándares Medidas de administrativo	Ordinal
Satisfacción laboral	Palma (2005) conceptualiza la satisfacción laboral como una como motivación para el trabajo, establecida bajo valores y creencias positivas creadas a través del trabajo diario.	La variable satisfacción laboral se va operacionalizar en cuatro dimensiones, en primera instancia Robbins (1998) define 5 dimensiones, para este estudio se trabajará con la adaptación de Palomares (2017) quien dimensiona en: Reto del trabajo, Sistemas de recompensas justas, Condiciones favorables y Colegas que brindan apoyo,	Reto del trabajo	Trabajo intelectualmente estimulante Naturaleza del trabajo Logro Trabajo en sí mismo Identidad de la tarea Retroalimentación del puesto mismo	Ordinal
			Sistemas de recompensas justas	Recompensas equitativas reconocimiento Demandas del trabajo Habilidades del	Ordinal

		con las que se podrá medir el grado de satisfacción que sienten los administrativos en la institución donde laboran.	<p>individuo</p> <p>Estándares de salario de la comunidad</p> <p>Equidad - desigualdad</p> <p>Pago actual</p> <p>Incentivos</p> <p>Gratificaciones</p> <p>Compensación</p> <p>Oportunidades de ascender</p> <p>Crecimiento</p> <p>Políticas de ascensos</p> <p>Percepción de justicia</p> <p>Rotación del personal</p>	
			<p>Condiciones favorables</p> <p>Insumos</p> <p>Autonomía</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Ambiente laboral</p>	Ordinal
			<p>Colegas que brindan apoyo</p> <p>Supervisión</p> <p>Colegas cooperadores</p> <p>Relaciones con los compañeros</p> <p>Persona comparable</p> <p>Líderes tolerantes</p> <p>responsabilidad laboral</p>	Ordinal

### Anexo 3. Instrumentos

#### Instrumento de la variable GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se presentan preguntas cerradas de la variable gestión administrativa, para el cual se pide marcar con una X a la respuesta que crea conveniente.

Donde:

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Planeación		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.					
2	Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos					
3	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4	Trabaja en base a metas establecidas					
5	Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6	Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
Organización		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
7	Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama.					
8	El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado.					
9	Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					
10	Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
11	Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
12	Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras instituciones.					
13	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o					

	departamento donde trabaja.					
14	Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.					
15	Cuenta con personal calificado el área y/o departamento en el que trabaja.					
16	Diría que se realiza en buena selección y reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.					
<b>Dirección</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
17	El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado.					
18	Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
19	Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.					
20	Se establecen metas por equipo o grupos de trabajo en su área y/o departamento.					
21	Se siente motivado para realizar su trabajo.					
22	Está satisfecho con su trabajo.					
23	Demuestra liderazgo su jefe.					
24	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.					
<b>Control</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
25	Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					
26	Existen sistemas de control en su área o departamento.					
27	Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.					
28	Es evaluado su desempeño en base a algún estándar.					
29	Existe mecanismo de control en el momento que se presentan problemas.					
30	Existe mecanismo de control para corregir los problemas después que ocurre.					

**Instrumento de la variable SATISFACCIÓN LABORAL**

A continuación, se presentan preguntas cerradas de la variable satisfacción laboral, para el cual se pide marcar con una X a la respuesta que crea conveniente.

**Donde:**

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
<b>Reto del Trabajo</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	Tu trabajo estimula tus ganas de superación.					
2	Te produce satisfacción tu trabajo por sí mismo.					
3	Tu puesto de trabajo te brinda las oportunidades de realizar las cosas en las que destacas.					
4	Tu trabajo te ofrece las oportunidades de hacer las cosas que te gustan.					
5	Pones todo de tu parte por desempeñarte bien en tu trabajo.					
6	Recibes información de parte de tus líderes de cómo desempeñas tu trabajo.					
<b>Sistema de Recompensas</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	Sientes que son justos los ascensos o aumentos salariales con relación a ti y a los demás.					
8	Has recibido reconocimiento alguno por tu desempeño laboral en tu institución.					
9	Tu institución ofrece puestos de trabajo constantemente.					
10	Participas en las decisiones de tu área de trabajo.					
11	Percibes un salario estándar en esta institución que te brinde cierta estabilidad económica.					
12	Las cargas de trabajo están bien repartidas.					
13	Las condiciones salariales que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.					
14	Recibes algún incentivo (comisión) por parte de la institución cuando haces un buen trabajo.					
15	Recibes gratificaciones.					
16	Compensan tu trabajo con					

	descansos, reconocimientos u otros en tu institución.					
17	Constantemente se presentan las oportunidades de promoción en tu institución.					
18	La institución te brinda las oportunidades de formación y crecimiento.					
19	Tienes muchas posibilidades de promoción en tu institución.					
20	Percibes justicia a ser juzgado tu trabajo con relación al de los demás.					
21	La rotación del personal en tu institución presenta "igualdad" y "justicia".					
<b>Condiciones Favorables</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
22	Tu institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
23	Cuentas con todos los bienes y materiales para tu mejor desempeño laboral.					
24	Tienes independencia para organizar tu trabajo.					
25	En tu institución se siente un buen clima organizacional por la cual te identificas con ella.					
26	Tu institución cuenta con los ambientes adecuados para tu buen desempeño laboral.					
<b>Colegas que Brindan Apoyo</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
27	Te supervisan constantemente en tu institución.					
28	Recibes apoyo o ayuda oportuna de parte de tus colegas.					
29	Tus superiores mantienen buenas relaciones laborales contigo.					
30	Comparan al personal que labora en esta institución.					
31	Tus líderes te proporcionan las oportunidades para tu desarrollo profesional.					
32	Sientes que tus compañeros asumen con responsabilidad cada reto que su trabajo merece.					

#### Anexo 4. Pruebas de fiabilidad

**Tabla 10.**

*Matriz de datos para la prueba de fiabilidad de la variable gestión administrativa*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	5	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3
3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3
4	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
5	4	5	1	4	5	4	1	1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	4	4	5	5	5	5	4	2	1	4	5
6	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	2	4	4	2	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
7	3	3	3	5	3	3	5	1	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	5	1	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3

**Tabla 11.**

*Grado de confiabilidad del instrumento gestión administrativa*

Alfa de Cronbach		N de elementos			
0.921		30			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	98,50	235,833	,724	.	,916
VAR00002	98,40	239,378	,429	.	,919
VAR00003	98,80	238,622	,355	.	,921
VAR00004	98,00	235,556	,463	.	,919
VAR00005	98,40	222,711	,776	.	,914
VAR00006	98,60	230,489	,842	.	,914
VAR00007	97,70	237,789	,209	.	,927
VAR00008	99,30	223,789	,559	.	,918
VAR00009	98,10	236,544	,688	.	,917
VAR00010	98,80	243,511	,352	.	,920
VAR00011	97,90	236,544	,626	.	,917
VAR00012	98,70	228,900	,711	.	,915
VAR00013	99,00	245,778	,198	.	,922
VAR00014	98,90	228,767	,716	.	,915
VAR00015	98,10	235,433	,601	.	,917
VAR00016	98,30	234,456	,754	.	,916
VAR00017	98,60	230,267	,724	.	,915
VAR00018	98,90	255,656	-,208	.	,926

VAR00019	99,40	257,600	-,234	.	,928
VAR00020	98,20	226,844	,808	.	,914
VAR00021	98,30	224,456	,793	.	,914
VAR00022	97,90	225,878	,817	.	,913
VAR00023	98,00	224,000	,848	.	,913
VAR00024	97,70	225,789	,669	.	,915
VAR00025	98,20	225,289	,864	.	,913
VAR00026	98,00	239,333	,591	.	,918
VAR00027	98,50	254,944	-,191	.	,925
VAR00028	98,50	238,056	,332	.	,921
VAR00029	98,20	236,844	,648	.	,917
VAR00030	98,30	244,678	,276	.	,921

**Tabla 12.**

*Matriz de datos para la prueba de fiabilidad de la variable satisfacción laboral*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3
4	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	1	5	5	1	1	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	3	5	1	3	5	5	5	2	1	2	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	5	3
4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	1	2	1	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	1	1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	5	3	4	3
5	5	5	5	5	4	4	1	3	4	4	1	2	1	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4
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
4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	1	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4

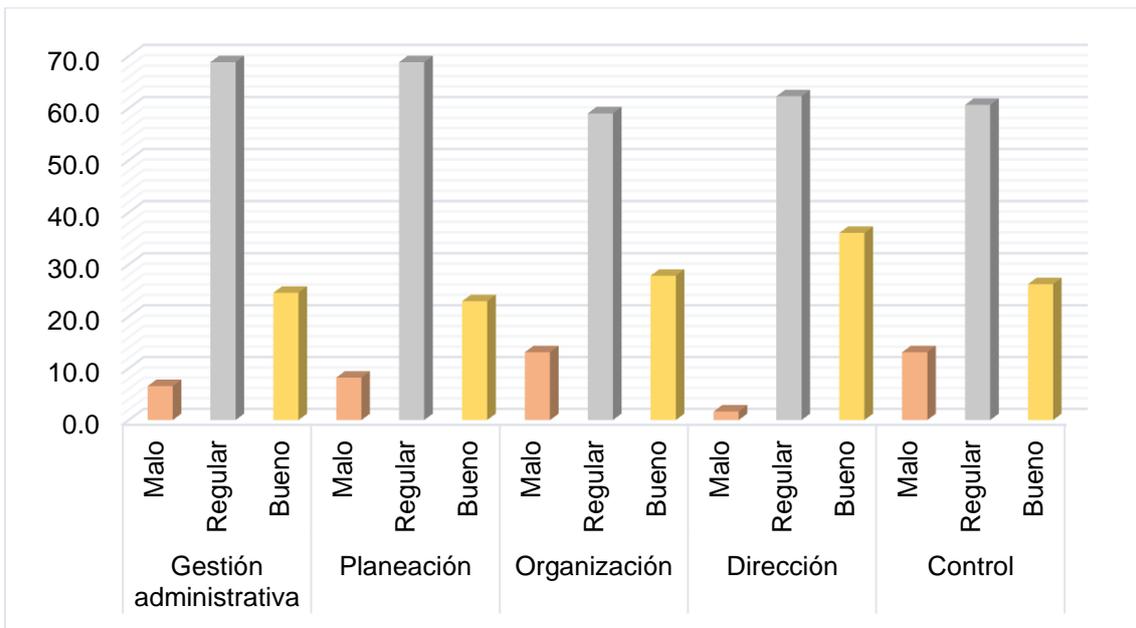
**Tabla 13.**

*Grado de confiabilidad del instrumento satisfacción laboral*

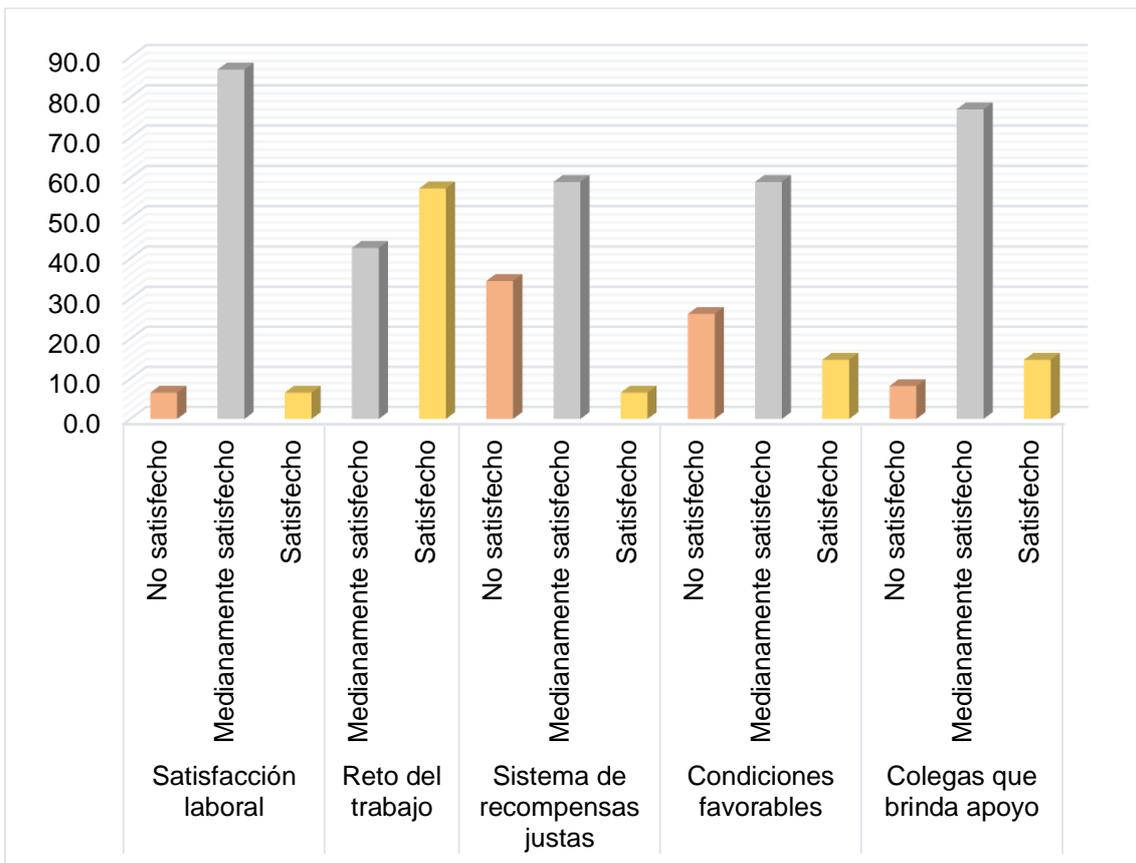
Alfa de Cronbach		N de elementos			
0.839		32			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	103,40	149,378	,779	.	,826
VAR00002	103,70	146,456	,597	.	,826
VAR00003	103,80	143,067	,716	.	,822
VAR00004	103,60	140,044	,828	.	,818
VAR00005	104,10	143,656	,469	.	,830
VAR00006	104,30	154,678	,575	.	,832
VAR00007	103,90	150,100	,547	.	,829
VAR00008	105,20	183,511	-,784	.	,869
VAR00009	104,40	159,156	,142	.	,839
VAR00010	104,30	146,233	,749	.	,824
VAR00011	103,80	153,289	,519	.	,832
VAR00012	105,10	170,322	-,305	.	,859
VAR00013	104,70	169,789	-,383	.	,853
VAR00014	105,60	175,822	-,541	.	,862
VAR00015	104,30	156,900	,094	.	,845
VAR00016	104,10	160,100	,011	.	,847

VAR00017	104,80	150,178	,480	.	,830
VAR00018	104,50	157,611	,068	.	,847
VAR00019	104,80	161,511	-,016	.	,843
VAR00020	104,30	139,122	,716	.	,820
VAR00021	104,30	141,344	,868	.	,818
VAR00022	104,00	146,667	,707	.	,825
VAR00023	104,50	153,833	,407	.	,833
VAR00024	103,60	140,933	,893	.	,817
VAR00025	103,70	142,456	,774	.	,820
VAR00026	104,70	147,344	,645	.	,826
VAR00027	103,80	144,844	,640	.	,825
VAR00028	104,10	154,989	,360	.	,834
VAR00029	103,90	148,767	,616	.	,827
VAR00030	104,00	152,000	,240	.	,840
VAR00031	104,00	148,222	,770	.	,825
VAR00032	104,30	152,678	,746	.	,830

## Anexo 5. Figuras



**Figura 1.** Gestión administrativa de trabajadores administrativos del HRGDV Abancay



**Figura 2.** Satisfacción laboral en trabajadores administrativos del HRGDV

## Anexo 6. Permisos



### GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC

Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

DIRECCIÓN GENERAL

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Abancay, 17 de junio de 2022

**CARTA N° 039 - 2022 - DG - HRGDV-ABANCAY.**

Señora  
**MARIA FLORES ARANA**

**PRESENTE**

**ASUNTO : RESPUESTA A DOCUMENTO**

**REFERENCIA : SOLICITUD S/N, REGISTRO 3389**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, por el cual, solicita autorización para realizar encuestas y autorización de la institución, para publicar su identidad en los resultados de su trabajo de investigación.

Sobre el particular, de acuerdo al INFORME N° 004-2022-A.I-HRGDV-ABANCAY emitido por el responsable del área de Investigación de este nosocomio, se le brinda respuesta señalando la PROCEDENCIA para realizar el trabajo de investigación, respetando los protocolos éticos establecidos en la R.M. N° 233-2020-MINSA; el cual hago de conocimiento para los fines pertinentes.

Sin otro particular, me suscribo con un cordial saludo.

Atentamente,



M.C. José Becerra Rodríguez  
DIRECTOR GENERAL (O)  
CMP 38467

Incluye N° 03 folios

Cc:  
Archivo

JPBR/DG  
Rossmay A.



## Anexo 8. Panel fotográfico

Sección 1 de 3

### Encuestas de Investigación

El objetivo es Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de la investigación:** Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, 2022

**Dirigido a:** Trabajadores Administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

**Beneficios:** Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativo, lo cual es relevante para determinar la relación que existe y cómo influye en el ambiente laboral.

**Confidencialidad:** Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

### GESTIÓN ADMINSTRATIVA

- Leer cuidadosamente los ítems.
- Seleccione una alternativa en cada pregunta.
- De no estar clara alguno de los ítems consúltelo con el investigador.

#### PLANEACIÓN

Descripción (opcional)

1. Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora. \*

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces

Casi siempre

Siempre

2. Las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos. \*

Nunca

Casi Nunca

Algunas veces