

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIA DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD
MANZANARES, HUACHO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN EN SALUD**

AUTOR:

ALEXANDER HUAMANI SERRANO

CALLAO, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

RESOLUCIÓN DE DECANATO N°241-2022-D/FCS.- Callao; 18 de octubre del 2022.

- | | |
|------------------------------------|------------|
| • Dra. Mery Juana Abastos Abarca | Presidenta |
| • Dra. Ana Maria Yamunaque Morales | Secretaria |
| • Dra. Vilma María Arroyo Vigil | Vocal |

ASESORA:

Resolución N° 026-2022-D/FCS.

Dra. Zoila Diaz Tavera

N° de libro: 001

N° de folio: 100

N° de acta: 004 – 2022

Fecha de aprobación de la tesis: 27 de diciembre de 2022

Resolución de decanato: N°118-2021-D/FCS,

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso, quien me guía en el sendero de la vida, a mi madre que es mi fortaleza en momentos difíciles de la vida brindándome su amor y apoyo incondicional, a mi abuelo y hermano que ahora están al lado de nuestro creador siempre los recordaré y los tendré presente.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi madre, por darme la vida y que mi camino en ella fuera más dichoso.

A mis abuelos, por guiarme y enseñarme lo más valioso de la vida con sus sinceras lecciones de vida.

A la Dra. Flor Terrones Mayta y los colaboradores del centro de salud de Manzanares que gracias a su apoyo he podido realizar esta investigación.

A la universidad nacional del Callao, que mediante sus docentes día a día impartieron sus conocimientos permitiendo fortalecer mis saberes.

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	8
1.1. Realidad problemática.	8
1.2. Formulación del problema.	14
1.3. Objetivos.	14
1.4. Justificación.	15
1.5. Limitantes de la investigación.	16
II. MARCO TEÓRICO.	17
2.1. Antecedentes.	17
2.1.1. Internacional	17
2.1.2. Nacional	23
2.2. Bases teóricas.	31
2.3. Conceptual.	34
2.4. Definición de términos.	42
III. HIPOTESIS Y VARIABLES.	43
3.1. Hipótesis.	43
3.1.1. General.	43
3.1.2. Específica.	43
3.2. Variables.	43
3.2.1 Definición conceptual de variables.	43
3.2.2 Operacionalización de variables	45
IV. DISEÑO METODOLÓGICO.	47
4.1. Tipo y diseño de investigación.	47
4.2. Método de investigación.	48
4.3. Población y muestra.	48
4.4. Lugar de estudio.	49
4.5. Técnica e instrumento para recolección de datos.	49

4.6.	Análisis y procesamiento de datos.	51
V.	RESULTADOS	52
5.1.	Resultados descriptivos	52
5.2.	Resultados inferenciales	59
VI.	DISCUSIÓN	61
6.1.	Contrastación de las hipótesis	
6.1.1.	Contrastación de las hipótesis	61
6.1.2.	Contrastación de la hipótesis específica	62
1.	Contrastación de la hipótesis específica 1	62
2.	Contrastación de la hipótesis específica 2	63
3.	Contrastación de la hipótesis específica 3	64
4.	Contrastación de la hipótesis específica 4	65
6.2.	Contrastación de los resultados con estudios similares	66
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	70
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.	72
	ANEXOS.	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión administrativa de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	52
Tabla 2: Gestión administrativa y sus dimensiones de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	53
Tabla 3: Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	54
Tabla 4: Satisfacción laboral y sus dimensiones de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	56
Tabla 5: Relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	57
Tabla 6: Relación de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	58
Tabla 7: Relación entre la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	58
Tabla 8: Relación entre la dirección y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	59
Tabla 9: Relación entre la control y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	60
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Pearson de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021	61
Tabla 11. Coeficiente de correlación de Pearson de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.	62

Tabla 12. Coeficiente de correlación de Pearson de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021	63
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Pearson de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021	64
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Pearson del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión administrativa de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	53
Figura 2: Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021	55

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021” considerando como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de colaboradores del centro de salud Manzanares.

La investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con una población de 49 colaboradores del centro de salud de Manzanares de la ciudad de Huacho. Debido al tamaño de la población se realizó la investigación con toda la población (muestra censal). Para la investigación se consideró un cuestionario para cada variable que previamente fue validado por expertos y por la prueba de confiabilidad obteniéndose un coeficiente de alfa de cronbach de 0,895 para cuestionario de variable gestión administrativa y un alfa de cronbach de 0,805 para cuestionario de satisfacción laboral, lo que permitió aplicar los cuestionarios.

Los resultados de la investigación, se exponen a nivel descriptivo y a nivel correlacional. Determinando para la variable gestión administrativa que de un total de 49 encuestados ($n=49$) el 57.1% manifiestan que la gestión administrativa se encuentra en un nivel eficiente, un 32.7% manifiestan que la gestión administrativa que los lidera es regular y el 10.2% de encuestado manifiesta que la gestión administrativa es ineficiente. Para la variable satisfacción laboral se determina que un 55% manifiesta sentirse satisfecho, y un 31% se sienten medianamente satisfecho y el 14% de encuestado manifiesta estar insatisfecho.

Esta investigación concluyó: Que existe relación muy significativa debido a que el valor de significancia es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido. Además, se obtuvo un valor del estadístico R de Pearson de 0.649 lo que significa que hay una “correlación positiva alta” entre las variables.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigación entitled "Administrative management and job satisfaction in employees of the Manzanares health center, Huacho 2021" considering as a general objective to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in employees of the Manzanares health center.

The research is of a quantitative approach, of non-experimental design, of a cross-sectional correlational descriptive type, with a population of 49 collaborators from the Manzanares health center in the city of Huacho. Due to the size of the population, the research was carried out with the entire population (census sample). For the research, a questionnaire was considered for each variable that was previously validated by experts and by the reliability test, obtaining a cronbach's alpha coefficient of 0.895 for the administrative management variable questionnaire and a cronbach's alpha of 0.805 for the job satisfaction questionnaire. which allowed to apply the questionnaires.

The results of the investigation are exposed at a descriptive level and at a correlational level. Determining for the administrative management variable that of a total of 49 respondents (n=49) 57.1% state that administrative management is at an efficient level, 32.7% state that the administrative management that leads them is regular and 10.2% of respondents state that administrative management is inefficient. For the job satisfaction variable, it is determined that 55% say they feel satisfied, and 31% feel moderately satisfied and 14% of the respondents say they are dissatisfied.

This research concluded: That there is a very significant relationship because the significance value is 0.000, which is below the required 0.01. In addition, a value of the Pearson R statistic was obtained is 0.649, which means that there is a "high positive correlation" between the variables.

Keywords: Administrative management, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de actividades y tareas coordinadas encaminadas a ser el mejor uso de los recursos que posee una empresa u organización, con el fin de lograr sus objetivos, obteniendo mejores resultados y beneficios como son el incremento de la productividad, maximizar el uso de los recursos, mejora en la satisfacción laboral de sus colaboradores. En el sector salud los directivos deben contar con los conocimientos para la buena utilización de los recursos económicos, materiales y humanos para que la institución alcance sus metas. El estudio está compuesto por ocho capítulos, los cuales se detallarán brevemente a continuación:

El primer capítulo denominado planteamiento del problema, contiene una descripción de la realidad problemática, formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones que ayudarán a lograr un eficiente trabajo.

El segundo capítulo nombrado marco teórico, contendrá subcapítulos como antecedentes del estudio, bases teóricas, marco conceptual, definición de términos que facilitarán el entendimiento del planteamiento la tesis.

El tercer capítulo denominado hipótesis y variables, describe la hipótesis general y específica, la definición de las variables, así como su operacionalización.

El cuarto capítulo denominado metodología, se establece el tipo y diseño de la investigación, método científico, población y muestras, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y por último el análisis y procesamiento de los datos.

El quinto capítulo Resultado, se presenta la información estadística descriptiva e inferencial a través de tablas y gráficos para una mayor comprensión.

El sexto capítulo Discusión de resultados, en donde se interpreta, aclara, justifica y relaciona los resultados y las conclusiones de la investigación con la teoría, otras investigaciones.

Por ultimo tendremos los apartados de las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográfica y Anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. Realidad problemática.

La Organización Mundial de la Salud OMS, manifiesta que la cobertura universal de atención en salud demuestra que 1000 millones de personas hacen uso de los servicios de salud anualmente, presentando dificultades para acceder, del total de la cobertura 150 millones de individuos presentan problemas económicos. La OMS sostiene que la mejora de la cobertura de los servicios de salud y de los resultados sanitarios dependen de la disponibilidad, accesibilidad y capacidad de los trabajadores sanitarios de brindar una atención integrada de calidad centrada en las personas. La inversión en profesionales de salud es primordial y resultan costoeficaces para mejorar la equidad en el acceso a los servicios de salud esenciales, además de una buena gestión administrativa, la existencia de un sólido sistema de adquisición y suministro de medicamentos y tecnologías sanitarias, y de sistemas de información sanitaria eficientes (1).

América latina y el caribe (LAC) tiene un promedio de 2 médicos por cada 1000, tiene menos de tres enfermeras por cada habitante estando por debajo de los países integrantes del OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) que tienen 3.5 en médicos y casi nueve en enfermeras. El promedio de cama en américa latina y el caribe es de 2.1 por 1000 habitantes a excepción de Argentina, Barbados y Cuba tienen más camas que el promedio de países integrantes del OCDE de 4.7. Con respecto a la disponibilidad de tecnologías médicas en latino américa y el caribe tiene mucho menor que en los países del OCDE, más de 3 veces menos de tomógrafos, más de 5 veces menos unidades de resonancia magnética, casi la mitad menos de unidades de mamografía y más de 5 veces menos de unidades de radioterapia. Si bien en LAC el gasto en salud ha aumentado, sigue siendo muy inferior al de los países OCDE y depende más del gasto privado (2).

En México en el año 2000 se enfrentaba a los problemas en el sector salud por carencias importantes de recursos, repercutiendo en la calidad de los servicios de salud. La mala calidad de los servicios es un gran problema que existe en México, debido a las malas condiciones de higiene y de procedimientos que realizan que no guardan las medidas sanitarias establecidos. Un estudio realizado en 1998 determino que un niño nacido en un hospital de la seguridad social tenía tres veces más posibilidad de morir, en sus primeros siete días de vida. La mala calidad de los servicios de salud en el país, posicionó a México en el lugar 55 de 64 países, según una comparación de la calidad de los servicios de salud de la OMS, esta posición se debió, no solo a la mala infraestructura y a la falta de insumos que también representan un serio problema, sino a problemas con el personal y los sistemas administrativos. En la Encuesta nacional del año 2000 acerca de la satisfacción con los Servicios de salud 2000, los encuestados señalaron que los servicios de salud habían empeorado en comparación al año 1994. Los resultados obtenidos más resaltante fue que cuatro de cada diez mexicanos pobres se quejaron de la falta de amabilidad y empatía del personal médico uno de los motivos de queja más frecuentes es la falta de información del médico al paciente y del escaso apoyo que se les ofrece en las unidades de salud (3)

En Chile según las estadísticas de la OCDE sobre la salud en el 2014 Chile tiene una situación fuertemente deficitaria de médicos y enfermeras, de camas hospitalarias y de medicamentos genéricos (4). Por más que el presupuesto estatal de salud se ha multiplicado por cinco en los últimos 27 años, los servicios públicos no han mejorado sustancialmente, a los hospitales públicos no les entregan a sus administradores dos aspectos fundamentales: la autonomía en gestión de recursos humanos y autonomía en gestión de presupuesto (5).

En el Perú el sistema de salud presenta un elevado grado de fragmentación, con enormes diferencias en coberturas de atención y brechas negativas de recursos humanos en el área asistencial siendo la calidad de servicio brindada por las instituciones de salud muchas veces cuestionada. La gestión administrativa desarrollada por sus directivos es muy criticada y reprochada debido a diferentes causas como la corrupción, falta de identificación, compromiso y profesionalismo. El sector salud requiere de directivos con cualidades de líder, competitivo, con capacidad organizativa para hacer frente a los problemas que enfrenta las instituciones de salud. La pandemia ha demostrado la falta de gestión de recursos humanos tenemos 12,8 médicos y 14,1 enfermeras por 10 000 habitantes, la pobre gestión de infraestructura 3.1 establecimientos de salud por 10 000 habitantes, la baja gestión logística 16 camas por 10 000 habitantes, la falta de gestión financiera 35 % del financiamiento es del bolsillo del poblador peruano. Todos estos factores han contribuido al colapso en el sistema de salud de nuestro país con la pandemia (6).

Lamentablemente esta situación problemática se viene dando mucho antes de la pandemia y se pueden evidenciar en los reclamos plasmado en el libro de reclamaciones o en las defensorías del asegurado en caso de Essalud, señalando quejas por una mala atención prestada como, por ejemplo: el personal de salud me trato mal, no encuentran citas, no son atendidos a tiempo, no hay materiales, el equipo biomédico esta malogrado desde hace tiempo, etc.

Las oficinas de Atención al Asegurado de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPRESS de EsSalud a nivel nacional en noviembre 2016 recibieron 11089 solicitudes de intervenciones en forma presencial (65.28%) y a través del libro de reclamaciones (15.81%), de los 11089 solicitudes de intervención 6406 corresponde a reclamos lo que representa el 57.77% del total, de los cuales el 19.58%

correspondieron al hecho vulnerativo Accesibilidad – Negativa o no obtención de citas con 1254 reclamos (7).

En la encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud en 2014 realizado por la INEI se obtuvieron estos resultados: el 60,2% de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera para la atención fue prolongado, el 34,6% de los usuarios refirieron que la atención en la consulta médica duró de 6 a 10 minutos, el 25,5% entre 11 a 15 minutos y el 16,0% entre 16 a 20 minutos, el 21,6% manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 8,3% estuvo insatisfecho. El 65,8% de las/los enfermeras/os manifestaron estar satisfechos con su trabajo en el establecimiento de salud en comparación con los médicos que fue del 59,8%. Asimismo, el nivel de insatisfacción es mayor en los médicos que en las/los enfermeras/os, el 35,1% de los usuarios de la oficina de seguros que tuvieron algún problema con la atención de salud, manifestaron que el principal problema fue la falta de medicamentos en el servicio de farmacia del establecimiento de salud. Además, que los usuarios que no obtuvieron cita para el día que lo solicitaron, en promedio esperan 17 días para obtenerla; en establecimientos de las Fuerzas Armadas y Policiales esperan 22 días, en el Seguro Social de Salud del Perú 19 días, en el Ministerio de Salud 12 días y en Clínicas 8 días. El tiempo promedio de espera para la atención en el consultorio médico fue de 81 minutos. En los establecimientos del Ministerio de Salud fue de 114 minutos, en los del Seguro Social de Salud del Perú 58 minutos, en las Fuerzas Armadas y Policiales 50 minutos y en las Clínicas 35 minutos (8).

En el Centro de Salud Manzanares de la ciudad de Huacho es un establecimiento de salud categorizado como nivel I - 3. En el año 2018 se presentó un problema muy grande para toda la población puesto que colapso la infraestructura del centro de salud en la cual la población

que se atiende en este centro expreso su malestar e incomodidad ya que fueron atendidos en carpas, la infraestructura solo contaba con 7 años de las mejoras (9).

Las autoridades locales y regionales previeron este acontecimiento es por ello que se realizó un proyecto de construcción de un nuevo centro de salud de Manzanares que tuvo una inversión total de 7 millones 133,000 nuevos soles para beneficio para la atención de la salud de 60,000 habitantes. Se planificó que se construiría tres niveles: en el primer nivel el tópic de emergencias, triaje, pediatría, caja, admisión e informes, medicina, odontología, ginecología, SIS – Unidad de Referencia y Contrarreferencia, ecografía, recepción y laboratorio, sala de rayos X, archivo de placas y sala de espera. En el segundo piso se distribuirá las áreas de farmacia, programa de inmunizaciones, asistencia social, planificación familiar, programa IRA y EDA, cadena de frío, toma de muestras TBC, nutrición, enfermería, psicoprofilaxis, sala de espera y hall. Y en el tercer nivel estará la sala de Preparación –Dilatación – Partos y atención al recién nacido, sala de operaciones, esterilización, recuperación, cuarto séptico, enfermería, sala de internamiento, neonatología y cuarto séptico (10).

En el 2019 el alcalde de la provincia de Huaura Eddie Jara Salazar y el gobernador regional de Lima Ricardo Chavarría Oria preocupados por mejorar la atención prestada a los pacientes de la jurisdicción del Centro de salud de Manzanares realizaron una inspección tras recorrer los diferentes ambientes ambas autoridades constaron que la referida institución de salud no se encontraba funcionando en su totalidad por falta de personal a pesar que el establecimiento cuenta con equipos y aparatos de alta tecnología que fueron adquiridos varios meses atrás (11).

La contraloría presento un informe de su visita de control realizada del 5 al 12 de febrero del 2019 a lo antes mencionado se suma que el expediente técnico del proyecto del Centro de Salud Manzanares figura

la adquisición de una ambulancia para el transporte de pacientes en áreas rurales; sin embargo, el establecimiento no cuenta con dicha unidad y el ambiente destinado al garaje presenta un desnivel de hasta un metro de altura que no permitiría el ingreso y salida de vehículos. Dicha situación genera el riesgo que la población beneficiaria no tenga una cobertura de calidad de los servicios asistenciales, poniendo en riesgo su salud. Cabe resaltar que, al momento de la visita de control, el entonces jefe del Centro de Salud manifestó que sólo se recibieron las llaves del establecimiento y que también presentan problemas de asignación de presupuesto para el pago de los servicios de energía eléctrica y agua potable, fundamentales para la prestación de los servicios (12).

En la actualidad las instituciones de salud atraviesan una circunstancia adversa que es preocupante debido a la pandemia por el COVID 19 y el Centro de salud de Manzanares no está exento de ello, se ha producido una creciente demanda de atención, que requiere mayor esfuerzo por parte de los profesionales de la salud para hacer frente a lo requerido exigiendo el aumento de recursos humanos, así como materiales la cual es limitado. Se aprecia cierta indiferencia por parte de las autoridades administrativa causando incertidumbre, malestar miedo por el personal.

Todas las instituciones de salud requieren una administración y gestión eficaz por la razón de que su misión fundamental es solucionar los problemas de la población por lo que es necesario conocer la forma que se administra y se gestiona; además de ello los colaboradores son una pieza fundamental para llevar acabo los objetivos trazados.

Por lo antes mencionada se plantea la siguiente interrogante:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021?
- ¿Cuál es la relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021?
- ¿Cuál es la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021?
- ¿Cuál es la relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Identificar la relación de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.
- Identificar la relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

- Identificar la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.
- Identificar la relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

1.4. Justificación.

En el centro de salud Manzanares y en la ciudad de Huacho no se ha realizado un estudio que mida la gestión administrativa y la satisfacción laboral de profesionales de la salud. Por tanto, los resultados de la investigación evidencian la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud, para así pueda justificar la relación entre ambas variables.

Este estudio tiene relevancia porque permitirá contribuir desde el punto: TEÓRICA: Ya que a través de las conclusiones y/o resultados de la investigación permitirá incrementar las evidencias sobre la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción laboral. Debido que los estudios tanto nacionales como internacionales es escasa en esta unidad de estudio como son los profesionales y personal de las instituciones de salud.

SOCIAL: Los resultados de las variables de estudio gestión administrativa y satisfacción laboral, serán proporcionadas a la administración y dirección de la institución de salud para que evalúen, diseñen estrategia que maximicen, potencien la dirección y satisfacción laboral, beneficiando a la imagen institucional del centro de salud, a los colaboradores, así como los usuarios de su jurisdicción, es decir repercutirá en la mejora de la atención. Los colaboradores son los aliados número uno que posee una organización son los encargados de agilizar el proceso y optimizar la atención de las instituciones es por ello que el capital humano debe sentirse valorado, cómodo, y por supuesto, satisfecho de su trabajo; este estudio beneficiará a este elemento de la organización y a la vez repercutirá en los demás.

PSICOLÓGICO: Contar con una buena gestión administrativa y que tengan un nivel adecuado de satisfacción laboral, mantiene una buena salud psicológica, debido a que esto influye directamente en muchos aspectos de la vida diaria. Nos garantiza tener relaciones saludables y enriquecedoras con nuestro entorno, una buena gestión podría ayudarnos a ser más productivos a soportar la presión y a no frustrarnos.

METODOLÓGICA: la gestión administrativa relacionada con la satisfacción laboral hace alusión al empleo de metodología y técnica (instrumentos como cuestionarios, técnicas como entrevistas) que han de ser vivir de aporte para investigaciones con problemas semejantes a lo investigado y al uso por otros investigadores.

1.5. Limitantes de la investigación.

1.5.1. Limitante teórica.

Como impedimento se tuvo la limitación en la búsqueda de información teórica actualizada a nivel internacional, el cual perjudicará la profundización de la investigación.

1.5.2. Limitante temporal.

En los parámetros temporal hubo inconveniente por causa de corto periodo de tiempo y debido a coyuntura en tiempos de pandemia COVID 19, como la restricción de tiempo de acceso ya que los colaboradores de la institución de salud se encuentran laborando en diferentes áreas, tienen horarios rotativos y con un tiempo reducido para participar en la investigación.

1.5.3. Limitante espacial.

Como limitante tuvimos la poca accesibilidad debido que la provincia de Huaura se consideró zona de alto riesgo por la pandemia COVID 19, como medida preventiva se impuso distanciamiento social, disminución de aforo, etc.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales.

En Ecuador (Ambato) en el 2016 Coque (13), realiza un estudio denominado “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la ciudad de Ambato”; cuyo fin fue Analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la Rentabilidad de la empresa MEGAMICRO S.A. para lo cual la investigadora opto por usar un diseño no experimental, de tipo Correlacional de corte transversal, con una población está constituida por los clientes internos de la empresa empleados y directivos (n= 12) muestra censal, utilizando para la recolección de datos la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado más resaltante obtenido fue que el 42% manifiestan que dentro de empresa si existe una gestión administrativa eficiente, por otro lado, el 58% manifiesta que dentro de la empresa no existe una gestión administrativa eficiente. Para la comprobación de hipótesis utilizo el estadístico Chi cuadrado el resultado obtenido después del cálculo es de 4.785, que está fuera de la zona de aceptación; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula H_0 y se acepta la Hipótesis alterna H_1 . Concluyendo que La Gestión Administrativa SI impacta significativamente en la rentabilidad en la empresa MEGAMICRO S.A. de la ciudad de Ambato. Además, sostiene que en la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa MEGAMICRO.

En Ecuador (Esmeraldas) en el 2016 Marchán (14), realiza una investigación titulada “Diagnóstico de la gestión administrativa en la empresa panificadora espiga dorada” cuyo objetivo fue Diagnosticar la gestión administrativa de la empresa

panificadora Espiga Dorada. Realiza una investigación no experimental, aplicada, descriptiva, de corte transversal. La población estuvo integrada por todos los trabajadores de la panificadora (n=33), la muestra fue censal. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta al personal administrativo, de ventas y además al dueño de la empresa; el instrumento de recolección de información cuenta con un total de diez y seis (16) preguntas, distribuidas en cuatro bloques o ámbitos de medición (Planeación; Organización; Dirección y Liderazgo; Evaluación y Control), comprobando su validez por juicios de experto y la fiabilidad de cada dimensión con el coeficiente Alpha de Cronbach (Planeación $\alpha = 0,707$; organización $\alpha = 0,874$; dirección $\alpha = 0,931$; Control $\alpha = 0,993$). Los resultados más resaltantes fueron que el 100% del personal administrativo encuestado, no tiene establecida la Misión y Visión. El 67% no conoce los planes de acción. El 100% del personal administrativo encuestado, manifiestan que la empresa Espiga Dorada no tiene elaborados objetivos estratégicos. La autora refiere que la planeación es inexistente, el propietario a través de una administración empírica ha llevado las riendas de su negocio tomando como base la experiencia, la intuición y la satisfacción de sus propias necesidades. Además, Existe carencia de una estructura organización formal, el 79% de los encuestado manifiesta no conocer el manual de procedimiento, el 58%, manifiesta que no conocer el manual de funciones, el 54% del personal encuestado, manifiestan que el Clima Laboral en la Empresa Espiga Dorada, es Bueno; el 46% restante, manifiesta que Regular. El 100% del personal encuestado, indica que nunca se realizan evaluación de objetivos, ya que están no están definidos. El 100% del personal encuestado manifiestan que, No dispone de indicadores de medición, los registros de ventas son manuales. El 100% del personal

encuestado manifiesta que, nunca se realizan procesos de retroalimentación de los procesos o Planes de acción ejecutados.

En España (Asturia) en el 2017 Rodríguez A, Gómez P y De Dios R (15) realizaron una investigación en España titulada “Estudio de la satisfacción Laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias” cuyo objetivo fue valorar el nivel de satisfacción laboral y los factores asociados en los profesionales que trabajan en el mencionado establecimiento. Para lo cual se realizó un estudio descriptivo transversal, con una Población de estudio 575 profesionales sanitarios y no sanitarios, se trabajó con toda la población siendo su muestra censal, empleando para la recolección de datos la técnica la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario validado de Font Roja AP. En relación con la “satisfacción autodeclarada” observamos que el 83.9% de los participantes respondieron que se encontraban satisfechos con el trabajo que desarrollaban frente al 12.2% que no se sentían satisfechos. Según la puntuación del ítem 7 del Cuestionario, un 66.5% estaban satisfechos, 19.6% indiferentes y 14% no satisfechos. Siguiendo el SMG el 62.4% de nuestros profesionales estudiados se encuentran satisfechos, un 2.1% indiferentes, y un 35.5% insatisfechos. Las dimensiones con mayor porcentaje de profesionales insatisfechos son: la dimensión 2 “Tensión relacionada con el trabajo”, la dimensión 5 “Promoción profesional” y la dimensión 4 “Presión en el trabajo”, donde el 66.3%, el 52.9% y el 50.5% de los profesionales se encuentran insatisfechos respectivamente. Por último, las categorías profesionales con mayor porcentaje de insatisfechos son los médicos (50.4%) y los administrativos (42.3%) frente al 25.2% de las enfermeras o al 11.1% de los MIR/EIR. En el resto

de las variables no observamos diferencias estadísticamente significativas.

En Nicaragua (Matagalpa) en el 2018 González (16), realiza un estudio en Nicaragua denominado “Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours en el período de enero-agosto 2017”, esta investigación trata de responder ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el servicio percibido por los clientes?, tiene como objetivo principal; describir la gestión administrativa para el servicio al cliente., en el período de enero a agosto 2017. El estudio es no experimental, analítica, correlacional de corte transversal, La investigación tiene un enfoque cuantitativo con elementos cualitativo. De la población de 194 personas, se envió la encuesta a las mismas 194 personas que visitaron y compraron servicios de enero a agosto 2017; respondieron a la encuesta 24 personas que es el 10%, en el caso de investigaciones de mercado, es válida una muestra del 10%. Además se les aplicó una encuesta a 5 trabajadores de la empresa. La Gestión administrativa en la empresa Matagalpa Tours, ha sido eficiente en cuanto a la comunicación efectiva para el servicio al cliente, debido a que se ha estructurado por gerencias de ventas y de productos, las cuales mantienen informado al personal de atención al cliente y ventas, proveedores locales y equipo freelance, lo que ha permitido al personal sentirse identificado con la filosofía empresarial de Matagalpa Tours; sin embargo la gerencia general y ventas no poseen un plan estructurado de capacitaciones efectivas en el área de ventas y atención al cliente. Lo que refleja debilidad en planeación y control limitándose a la fijación y evaluación de metas; lo que no le permite hacer frente de forma efectiva a cambios en el ambiente empresarial. Como conclusión, se logró determinar la relación entre la gestión administrativa y el servicio

percibido por los clientes, se logró identificar que existe un buen equilibrio entre la gestión administrativa y lo que perciben los clientes a través de los servicios, esto por la comunicación fluida que existe dentro del equipo, las capacitaciones y la manera en que el equipo se empodera en su puesto, para satisfacer las necesidades de los clientes y exceder sus expectativas.

En Ecuador (La Libertad) en el año 2019 Rocafuerte (17), realizó un estudio denominado “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2017”; cuya finalidad fue evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito. Se aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. Para la recopilación de la información se aplicó los instrumentos de entrevista y encuesta a los trabajadores de la cooperativa (n=37) y Habitantes de los tres cantones de la provincia de Santa Elena que utilizan diariamente el servicio que brinda la cooperativa de transporte Mar Azul (n= 308693). Para la muestra se contó con los 37 trabajadores y 384 habitantes (muestra obtenida mediante la fórmula de población conocida), muestreo probabilístico aleatorio simple. Obteniendo como resultado que la planificación en la cooperativa Mar Azul no es adecuada de acuerdo a los resultados de la encuesta: definitivamente no 17,71; probablemente no 26,04 % y no sabe 32,29%. Así mismo ocurre con la organización respaldado con los resultados de la encuesta definitivamente no 14,84%; probablemente no 25,56% y no sabe 38,72%. Con respecto a la gestión administrativa los resultados fueron 44,79% probablemente no y definitivamente no 15,56%. Concluyendo que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no

es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas.

En Ecuador (La Libertad) en el 2019 Mácias (18), realiza una investigación titulada “Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la comuna la entrada, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017”; cuyo objetivo fue evaluar la incidencia que tiene el diseño organización sobre la gestión administrativa. La metodología aplicada es de tipo correlacional, el enfoque de esta investigación es de tipo mixto; los instrumentos que se emplearon para el levantamiento de información de campo fueron la observación, entrevista y encuestas. para verificar la confiabilidad de la consistencia interna de la encuesta, se emplea el Alfa de Cron Bach ($\alpha=0,788$). Los resultados obtenidos a través de análisis se pudieron evidenciar que existe deficiencia en la gestión ya que no se han establecidos estrategias que ayuden a conseguir los objetivos propuestos, por lo que es indispensable un diseño organizacional que garantice la eficiente repartición de tareas con el respectivo control de las funciones de cada comunero. Se realizó la prueba de hipótesis mediante el estadístico Chi Cuadrado, se evidencia que se obtiene un nivel de significancia asintótica (bilateral) de 0,000; el mismo que tiene una frecuencia esperada inferior a 0,05 y que el valor calculado $Xc2= 110,90$; es mayor que el valor teórico $Xt2 = 26,30$; por lo que se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, El diseño organizacional incidirá significativamente en la gestión administrativa de la comuna La Entrada, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017.

En Ecuador (Babahoyo) en el 2020 Marcillo (19) efectuó una investigación titulada Gestión Administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo Ecuador 2020; planteando su objetivo determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibida por el personal de salud de dicha institución. El autor empleo el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el tipo correlacional y el corte transversal para la ejecución del estudio. Tuvo una muestra censal de 52 integrantes del personal de atención prehospitalaria a quienes se les aplico los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos que previamente fue comprobado su confiabilidad con el estadístico inferencial Alfa de Cronbach (Gestión administrativa 0,0838 y satisfacción laboral 0,863). Se empleo el programa estadístico SPSS y el Excel, con los resultados obtenidos realizó la comprobación de hipótesis a través del estadístico Rho de Spearman con un nivel de correlación de 0,443. Concluyendo que entre las dos variables existe una correlación baja.

2.1.2. Nacionales.

En Yurimagus en el 2016 Guzmán (20), desarrolló una investigación denominada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazona ONPE 2016”; cuyo propósito fue determinar la relación que existe en la V1 Gestión administrativa y V2 Satisfacción laboral, según este fin empleo un diseño de investigación no experimental con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, corte transversal y una muestra censal de 165 trabajadores. La técnica empleada para recoger los datos fue la encuesta desarrollando cuestionarios de tipo Likert los cuales fueron validados y comprobado su confiabilidad a través del estadístico

de Alfa de Cronbach (0.783 y 0.769 para V1 y V2 respectivamente), para la comprobación de hipótesis utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman con un resultado de (0,285) el cual nos indica que si existe relación positiva media entre ambas variables.

En Satipo en el 2017 Espíritu y Muños (21), realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microrred de salud de rio negro Satipo 2017”; con la finalidad de determinar la relación entre la V1: Gestión administrativa y la V2: Satisfacción laboral para lo cual empleo una metodología con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un tipo de estudio correlaciona, de corte transversal y con una muestra censal de 97 trabajadores. Para el recojo de la información se empleó la encuesta en ambas variables siendo su instrumento el cuestionario, previo a su aplicación se realizó la validación por jueces expertos y prueba de confiabilidad con el alfa de Cronbach (V1: 0,821 ; V2: 0,830), el procesamiento de los datos los realizo a través del programa SPSS y la contrastación de hipótesis lo realizo con el estadístico Rho de Spearman demostrando que existe relación directa y significativa entre las variables donde $r = -0,637$ y Z calculada es $4,4938 > 1,96$.

En Lima en el 2017 León (22), en su investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral docente en la escuela militar de chorrillos 2017”; con el propósito de determinar la relación de la variable Gestión administrativa (V1) y la Satisfacción laboral (v2), realiza una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal, con una población de 57 docentes y una muestra de 50 docentes. Para la obtención de la información se utilizó la

encuesta y el instrumento para ello fue el cuestionario validado por jueces expertos, y sometido a prueba de confiabilidad a través de Alfa de Cronbach (0,918). Realizo el análisis correspondiente de los resultados a través de programa estadístico SPSS, se emplea el chi cuadrado para la comprobación de la hipótesis obteniendo que la probabilidad de ocurrencia de 0,033 es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en las que las variables se relaciona significativamente.

En Ilo en el 2018 Cruz (23), efectuó una investigación denominado Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo 2018 teniendo como objetivo determinar la correlación existente entre la V1: Gestión administrativa y V2: satisfacción laboral, motivo por el cual le llevo a realizar una investigación con un diseño no experimental, de corte trasversal y de tipo correlacional. El instrumento empleado fue el cuestionario y la técnica utilizada fue la encuesta que se aplicó a una muestra censal de 71 trabajadores, el cuestionario fue validado por jueces expertos y sometido a prueba de confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach (V1: 0,900 ; V2:0,821). Para análisis de datos se utilizó el programa SPSS v.25 y Excel, para la comprobación de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman. Determinando que existe relación directa muy débil (Rho= 0,238* y p-valor= 0,045<0,050) de las variables en cuestión.

En Lima en el 2018 Arregui (24), realizó un estudio titulado Gestión administrativa y satisfacción laboral en el centro de salud Pedro Abraham López Guillén huarochirí Lima 2018; el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en personal

administrativo y de salud. Para lo cual realizo una investigación con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional de corte transversal, con una muestra censal de 61 trabajadores. Utilizó la técnica de encuesta y como instrumento los cuestionarios obtenidos de otras investigaciones que fueron adaptadas, validados por jueces expertos y sometido a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach (V1: 0,923; V2: 0,648). Empleó la estadística descriptiva y la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, todos estos estadísticos fueron procesados en el programa SPSS versión 23. Concluyendo que existe relación significativa, directa y alta entre las variables (p -valor= 0,025 < α = 0,05, al 95% de confianza y r = 0,783).

En Chiclayo en el 2019 Meza (25), realizó una investigación en la ciudad de Chiclayo titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público”; cuya finalidad fue determinar la relación entre la V1 Gestión administrativa y V2 satisfacción laboral. Aplicando una metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional, de corte transversal y con una población de 19 trabajadores quienes conformaron la muestra censal. Empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y el cuestionario como instrumento previamente validados a través de juicios de expertos y comprobado su confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach (V1= 0,809; V2= 0,809), para el análisis de datos se empleó el programa SPSS y para la comprobación de hipótesis utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson resultando no significativa ($p > 0,05$) y la magnitud y dirección es del tipo débil $R = 0,289$ aceptando la hipótesis nula donde se presenta una relación negativa.

En Lima en el 2019 García (26), llevo a cabo una investigación denominada “Gestión administrativas y la satisfacción laboral en la municipalidad de San Martin de Porres 2019”; teniendo como objetivo general determinar la relación entre la variable gestión administrativa y la variable satisfacción laboral, desarrollando una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional de corte transversal. Los instrumentos (cuestionario para cada variable) obtuvieron un alto grado de confiabilidad con la prueba alfa de Cronbach (G.A=0,822 ;S.L=085.1) y validez por jueces expertos, los datos obtenidos fueron procesados con el soporte estadístico del programa SPSS versión 24, para la comprobación de hipótesis se empleó el estadístico Rho de Spearman aceptando la hipótesis alterna afirmando que la relación entre las variables es directa y alta (Rho Spearman 0,798).

En Arequipa en el 2019 Huamani y Acuña (27), realizó una investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur”; tuvo como objetivo determinar la relación de las variables para lo cual aplico un diseño no experimental de tipo correlacional y de corte transversal. Empleo como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario para ambas variables extraídos de investigaciones similares siendo en esas investigaciones sometidos a validez por jueces expertos y prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach (gestión administrativa: 0,869 ; Satisfacción laboral: 0,865), tuvo como población 108 trabajadores realizando la investigación con toda la población. Para el análisis de datos empleo el programa SPSS, para la comprobación de hipótesis empleo el estadístico de índice de correlación de Pearson. Llega como conclusión a

través de los resultados que existe relación significativa entre ambas variables ($r= 0.831^{**}$; $p=0.001$).

En Lima en el 2019 Peceros (28), realizó una investigación titulada Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de servicio de salud Lima 2019; la finalidad del estudio fue determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa (V1) y la variable satisfacción laboral (V2), el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, un tipo de estudio correlacional, un corte transversal, con una población de 114 profesionales de salud y una muestra representativa de 89 personal de salud. Aplicando para la recolección de los datos la técnica de la encuesta aplicando a los participantes los cuestionarios para medir ambas variables, estos instrumentos fueron validados por jueces expertos y comprobado su confiabilidad con la prueba de Alfa de Cronbach (V1= 0,894; V2= 0,836). Para la comprobación de hipótesis utilizó el Rho de Spearman teniendo como resultado Rho= 0,687 con un p-valor= 0,000<0,05 al 95% de confianza confirmando la relación positiva, moderada y significativa de las variables.

En Huaral en el 2020 Olórtegui (29), efectuó un estudio denominado "Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la provincia de Huaral 2019"; cuyo fin fue determinar la relación entre V1: la gestión administrativa y V2: la satisfacción laboral, por lo cual el autor empleo para investigación el enfoque cuantitativo, el diseño no experimental, el tipo correlacional, corte transversal y con una muestra censal de 64 docentes de las instituciones educativas determinadas. La recolección de datos se llevó a cabo por medio de la técnica de la encuesta y aplicando el cuestionario como

instrumento, ambos cuestionarios fueron validados por jueces de expertos y sometidos a prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach ($\alpha_1 = 0,866$; $\alpha_2 = 0,873$), el procesamiento de datos estuvo a cargo del programa SPSS, empleando el estadístico inferencial para comprobación de hipótesis el conocido Rho de Spearman, evidenciando una correlación de nivel alto entre ambas variables ($p = 0,000 < 0,050$ y $Rho = 0,841$).

En Lima en el 2020 Alvarado (30), realizó un estudio denominado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020”; tuvo como fin determinar la relación de las variables V1 Gestión administrativa y V2 Satisfacción laboral. Realizando una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y con una muestra censal de 68 docentes. La técnica empleada para recolección de datos fue la encuesta utilizando cuestionarios obtenidos de otros autores, pero validados por jueces expertos y prueba de confiabilidad a través de Alfa de Cronbach (V1: 0,891; V2: 0,871). Aplico el programa SPSS para el análisis de los datos y para la comprobación de hipótesis empleo el estadístico Rho de Spearman. Concluyendo que ambas variables se relacionan.

En Yurimaguas en el 2020 Pinedo (31), efectuó una investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del centro emergencia mujer, Yurimaguas 2020”; tuvo como objetivo determinar la relación entre V1 Gestión administrativa y V2 satisfacción laboral. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, tipo correlacional, de corte transversal y con una muestra censal de 31 trabajadores. Empleo la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios para cada

variable que previamente fue validado por jueces expertos y sometido a prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach ($V_1= 0,979$; $V_2= 0,968$). Para procesamiento de datos se empleó el programa SPSS versión 23 utilizando el estadístico para comprobación de hipótesis el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo un valor de 0,912 el cual indica una correlación positiva muy alta y el nivel bilateral es igual a 0.000 y este valor es menor a 0.05.

En Lima en 2020 Vergara (32), llevo a cabo una investigación denominada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en la plataforma de atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de salud 2020”; la razón primordial de su investigación fue determinar la relación entre las variables de estudio Gestión Administrativa y Satisfacción laboral, para lo cual estableció un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo correlacional, transversal y con una muestra censal de 73 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta; la primera variable contó con un cuestionario adaptado, validado por juicios de expertos y sometido a fiabilidad utilizando Alfa de Cronbach (0,959); el segundo cuestionario igualmente fue adaptado, validado y sometido a fiabilidad ($\alpha= 0,658$). Proceso la información con el programa Microsoft Office 2019 Excel y la herramienta estadística SPSS 25, utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para la comprobación de hipótesis determinando que la gestión administrativa se relaciona directamente y significativamente con la satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas.

Teoría neoclásica de la administración.

La teoría neoclásica con su representante Peter F. Drucker. Esta teoría discrepa y reestructura términos como eficiencia y eficacia, la centralización y la descentralización, la autoridad y la responsabilidad. Los representantes neoclásicos crearon la administración por objetivos que en la actualidad rige en la mayoría de las empresas; este es un proceso dinámico en que los elementos principales de la empresa (gerente, supervisor y empleado) identifican los objetivos, se distribuye las tareas en base a estrategias de cumplimiento, estableciéndose estándares de desempeño para luego comparar los resultados obtenidos con los resultados esperados (33).

La teoría neoclásica hace un análisis integral en los aspectos prácticos de la administración (pragmatismo) y por obtener resultados concretos y palpables, no se contrapone a la teoría clásica sino la redimensiona y reestructura de acuerdo a las eventualidades, entorno moderno y la época actual reafirmando los postulados clásico es decir retoman los principios básicos de la administración como criterios más o menos flexibles en la búsqueda de soluciones administrativa basándose en los principios de cómo se debe planear, organizar, dirigir y controlar; se da énfasis en los objetivos y los resultados a comparación de la administración científica que dio mayor importancia a los métodos / la racionalización del trabajo y la teoría clásica que dio más énfasis a los principios generales de la administración que para la teoría neoclásica son considerados como medios de búsqueda de la eficiencia (34).

A pesar de basarse en la teoría clásica reúne lo que es verdadero y útil de varias teorías es pues así que de la teoría de relaciones humanas se basa en las dinámicas de grupo, comunicaciones y liderazgo enfatizando al capital de mano de obra a través de la socialización y establecimiento de comunidades

productivas; de la teoría estructuralista retoma la importancia de la organización y ambiente externo; de la teoría del comportamiento extrae conceptos de motivación, estilos de administración, el comportamiento humano en las organizaciones, los conflictos personales y organizacionales, equilibrio organizacional entre el sistema de recompensas y contribuciones; de la teoría matemática trata de emplear la investigación operacional y sus métodos de cuantificación, el enfoque de medición de resultados; de la teoría de Sistemas: El enfoque de la organización compuesta por múltiples subsistemas de integración y reciprocidad (35).

Teorías de satisfacción laboral:

Teoría motivador – higiene de Frederick Herzberg

Esta teoría fue creada por Frederick Herzberg fue un reconocido psicólogo, esta teoría es también llamada como Teoría de los dos Factores; fundamenta que los factores que producen insatisfacción en los empleados son de carácter totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría sostiene que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente y requiere de incentivos diferentes. Es por ello que se puede hablar de dos tipos de factores que influyen en la motivación en el trabajo (36).

La primera son los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se establecen en el contenido del trabajo, estos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores que, aunque no tiene el mismo impacto de los motivadores producen insatisfacción en el trabajo, y se relacionan con el entorno del trabajo, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, estos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y

subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social (37).

Según lo establecido si los factores higiénicos son adecuados se evitará la insatisfacción laboral, y cuando estos son inadecuados se producirá la insatisfacción laboral.

Teoría Modelo de Características de Trabajo

El Dr. Richard Hackman y el Dr. Greg Oldham (1976) crearon una teoría orientada en las características laborales, fueron pioneros a determinar como el entorno laboral influye para que los empleados estén motivados. Para ellos la motivación interna se produce cuando los individuos están inmersos con su responsabilidad, estas emociones de identificación con su centro laboral de esfuerzo por hacer las cosas bien, lo puede contribuir los elogios, las recompensa y los reconocimientos. La perspectiva de la teoría es proporcionar motivación interna que está comprobada por 3 estados psicológico: sentido de la importancia experimentada (el individuo percibe su trabajo como valioso e importante), sentido de responsabilidad experimentada (el individuo debe creer que es personalmente responsable de los resultados de su esfuerzo), sentido de los resultados (el individuo debe ser capaz de determinar sobre una base justa si los resultados de su trabajo son satisfactorios o no) (38).

la teoría trata de explicar la influencia de los trabajos en las actitudes y conducta del individuo los creadores durante la investigación descubrieron diferencias individuales en las necesidades de desarrollo y satisfacción, identificaron 5 dimensiones estas impulsan la motivación y por ende la satisfacción laboral al faltar alguna de ellas puede haber un descenso en la motivación. La variedad de tarea, esto contrarresta la monotonía y haciendo más interesante el trabajo equivale a desempeñar distintas operaciones (diferentes actividades, habilidades y conocimiento). Identificación con la tarea, el trabajo permite obtener una visión integral de sus actividades y habilidades el

empleado se identifica mejor cuando tiene resultados observables. Significado de la tarea, es la satisfacción que obtiene el individuo al hacer algo en de otros es decir el efecto que su trabajo puede tener en los demás. Autonomía, es el grado de independencia que se proporciona a los empleados sobre las decisiones relacionadas con la planificación del trabajo y la ejecución del mismo, creando el sentido de responsabilidad y dar a conocer que sus habilidades en el desarrollo de sus actividades es óptima y necesaria para cumplir metas. Retroalimentación a través de la información recibida con bastante frecuencia permitirá al empleado ajustar su desempeño logrando así un mejor desarrollo profesional o laboral (39).

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Gestión administrativa.

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que favorecen el empleo de manera óptima de los recursos que cuenta una organización con el fin de lograr los objetivos y conseguir los mejores resultados. En otras palabras, la gestión administrativa asume la responsabilidad emplear de manera coordinada y eficiente los recursos, para ello las actividades se organizan de forma que dirija y controle el manejo más adecuado de los recursos. La gestión administrativa utiliza técnicas y procedimientos para el empleo más eficientes a los recursos humanos, financieros y materiales que posee una organización (40).

La administración es tan antigua, ya que desde el momento que existió un jefe y un subordinado y trataron de solucionar problemas, emergió la necesidad de administrar, la administración tiene como fin alcanzar sus objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz, es decir los resultados de una organización se centran en el desempeño de una

administración efectiva, aunque esta tarea no es exclusiva de los directivos sino de todos los integrantes de una organización. Cada elemento integrador de la organización juega un papel importante una en falla en alguno de ellos con lleva a una administración deficiente. A través de la historia se concibió diversos conceptos de administración podemos encontrar concordancia en los autores de que la administración es: Es un proceso, se realiza en un organismo social, es planear/organizar/supervisar/y controlar, se realiza a través de las personas, busca alcanzar los objetivos de una organización de manera eficiente y eficaz (41).

A través de la gestión administrativa las organizaciones obtienen beneficios cuando se emplea de forma correcta siendo los principales

El incremento de la productividad; permitiendo que se puedan aplicar todos los procesos de manera simple y sencilla lo que optimiza las actividades de la organización incrementándose la productividad, la gestión administrativa modificará y condicionará todos los procesos que afecten en forma negativa la productividad. En segundo centrarse en el logro de sus objetivos; al centrar las tareas y actividades en la consecución de los objetivos, en otras palabras, todos los esfuerzos se dirigen en la misma dirección esto se logra conseguir a través de una buena planificación, estrategias y un óptimo equipo de trabajo coordinado, estos en conjunto propicia el alcance de los objetivos. En tercer lugar Maximiza el uso de los recursos, teniendo definidos sus objetivos, estrategias y equipo coordinado se pueden ahorrar todos los recursos (tiempo, dinero y materiales) ya que se usará de manera inteligente y eficaz (40).

Durante el transcurrir del tiempo se han formulado criterios de autores en relación de las etapas procesos administrativos Henry Fayol en 1886 propuso que las etapas de la administración fueran planear, organizar, mandar, coordinar y controlar. En 1935 Harry Arthur Hopf lo redujo a cuatro etapas planeación, organización, coordinación y control. En 1955 Koontz y O'Donnell nos indican que el proceso se lleva a cabo en cinco etapas planeación, organización, integración, dirección y control. En 1956 George R. Terry señala que el proceso administrativo consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar. En 1967 J. Antonio Fernández señala que la planeación, implementación y el control integran las etapas del proceso administrativo. En 1974 Leonard Kazmier propone que el proceso está conformado por la **planeación, organización, dirección y control** (41).

Con lo ante ya expuesto nos damos cuenta de los diferentes criterios para conformar las etapas del proceso administrativo. En la investigación nos basaremos en la propuesta de Leonard Kazmier.

Planeación

Es el comienzo del ciclo del proceso de administración en él se establecen los elementos y criterios sobre lo que asientan los demás, determina las bases que guíen la acción futura (42). La planificación viene hacer como la previsión anticipada de cualquier acontecimiento, en el ámbito de salud se deben planificarse las necesidades, la eficacia, la eficiencia, la equidad y la calidad de la prestación sanitaria (43). En esencia planificar es prever el futuro trabajando el presente, es la etapa de proceso continuo de previsión de los recursos y actividades necesarias para lograr alcanzar los objetivos según orden de prioridad determinado tras evaluar el contexto de dificultades existentes o

previsibles (44). La planificación forma parte de la fase mecánica del proceso administrativo, a través de ella se establecen los objetivos y metas, se definen políticas y procedimientos, con el fin de servir como referentes de las actividades que se realizarán en un futuro. La planeación es pieza clave para incrementar las posibilidades de éxito de cualquier organización, en la planeación se establecen los planes orientada a lograr el buen uso y aprovechamiento de los recursos (41).

Organización

Etapa en el cual consta en la formación estructural que distribuye los recursos materiales, económicos y humanos con la que cuenta la organización para hacer un buen desarrollo laboral y lograr alcanzar los objetivos planificados (45). Esto conlleva a establecer reglas y asignaciones de tareas que deben ser respetadas por parte de todos los involucrados. Dentro de las actividades tenemos: división del trabajo de acuerdo a las cargos y funciones, agrupar tareas por los puertos de trabajo, estructurar las unidades operativas respetando los criterios de manejabilidad y afinidad del puesto, seleccionar al personal de acuerdo a sus aptitudes requeridas para el puesto, establecer reajustes en base a los resultados obtenidos del control (46). En resumidas palabras la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y técnicas para la simplificación del trabajo. Conformar parte mecánica del proceso administrativo, se cataloga como elemento final del aspecto teórico siendo punto de enlace con el aspecto práctico su fin principal es lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que le resulte fácil y sencillo al trabajador en la praxis de sus actividades (41).

Dirección

La dirección hace referencia a la conducción de la organización o entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización. En tal sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos (42). En otras palabras, es la ejecución de las etapas previas mediante la conducción y orientación de los recursos ejerciendo liderazgo para el logro de la misión y visión de la empresa. Se caracteriza por ser la única etapa del proceso administrativo que tiene que ver única y directamente con el recurso humano (41). Las actividades que se realizan en la etapa de control podrían ser: guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo, establecer una comunicación directa y transparente con cada uno de los involucrados en el trabajo, desarrollar las potencialidades de cada miembro, crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios pre-establecidos, establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido (46)

Control

El control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo del proceso de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional

por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos (42). En esta etapa el administrador se enfoca en evaluar que las actividades que se realizan coincidan con las actividades planificadas, El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, de no ser así corregir los errores para garantizar que lo planteado se ponga en la práctica (41). Estas podrían ser algunas de las acciones a seguir: Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa, Evaluar el producto de la labor tomando como base los estándares de desempeño de la misma, Hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones, Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias (46).

2.3.2. Satisfacción laboral.

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (47)

La satisfacción laboral se define básicamente como un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el

empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos (48)

Los empleados buscan ser felices en sus centros laborales, integrarse en un buen equipo y estar conforme con las tareas que se les asigne, en resumidas cuentas, es estar satisfecho con su empleo. La satisfacción laboral es un papel importante para el personal y la organización, pues cuando los empleados son felices, hay mayor productividad. Los empleados satisfechos son sin duda aquellos que llenan sus necesidades sociales y psicológicas en su trabajo, esto ocasiona que sean más dedicados en sus actividades laborales (49).

La ideología de la vida del hombre es la satisfacción laboral, el trabajo pasa a formar parte de la vida es una actividad en la que pasamos gran tiempo de nuestras vidas, todos soñamos en trabajar en algo que le guste, motive o apasione es por ello que estar satisfecho o insatisfecho con nuestro trabajo cobra un valor importante que afectará las demás áreas de nuestra vida. La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Por tanto, cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Esta relación también se da, al contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral (50).

De acuerdo a la definición de Edwin Locke se podría decir que la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, y una actitud posee tres componentes básicos la cognición, el afecto y el comportamiento. El componente cognitivo de la

satisfacción laboral se refiere a los pensamientos, creencias y opiniones de los trabajadores con respecto a su empleo (condición laboral, oportunidades de crecimiento y desarrollo, resultado del trabajo, naturaleza del trabajo en sí). El componente afectivo se relaciona con sus sentimientos a su trabajo (sentimientos, emociones, placer/Displacer, felicidad/infelicidad). Y el comportamiento comprende las acciones que el empleado realiza en base a esos pensamientos y sentimientos (47).

El uso de instrumentos que proveen información para determinar la satisfacción laboral por dimensiones, ha permitido analizar la percepción de esta. el cuestionario Font Roja es uno de los más usados para este fin en el medio hospitalario. El cuestionario de Front Roja consta de 9 dimensiones, detalladas a continuación:

Satisfacción por el trabajo. Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

Tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

Competencia Profesional. Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.

Presión del Trabajo: Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.

Grado en que un individuo cree que puede mejorar, tanto en cuanto a su nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo.

Relación Interpersonal con sus jefes. Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as

Relación Interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo.

Características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto como retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.

Monotonía Laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo. (51)

2.4. Definición de términos.

- **Gestión administrativa.** La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (52)
- **Satisfacción laboral:** se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (47)
- **Centro de salud/ establecimiento de salud:** Son aquellas instituciones que realizan atenciones de salud en régimen ambulatorio con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, para mantener o restablecer el estado de salud del individuo (53)

Colaboradores: Es uno de los elementos más importantes de una organización. son el capital humano encargado de agilizar procesos y optimizar el modelo de la organización (54).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLE.

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Manzanares, Huacho 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- Existe relación de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.
- Existe relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.
- Existe relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.
- Existe relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

3.2. Variables.

3.2.1. Definición conceptual de las variables.

El trabajo de investigación cuenta con las siguientes variables:

Variable 1: Gestión administrativa.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos (52)

Variable 2: Satisfacción laboral

la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (47)

3.2.2. Definición operacional de las variables.

Operacionalización de variable Gestión administrativa.

La variable se operacionalizó de acuerdo al cuestionario adaptado creado por el investigador compuesta por cuatro dimensiones, se dispuso de 23 ítem, escala de Likert, niveles y rango.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

La variable se definirá a partir a través del cuestionario de Font Rojas que fue adaptado por el investigador compuesta por 7 dimensiones y 24 ítems valorados en escala tipo Likert y niveles y rango para su resultado.

Tabla 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango	
V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	Reconocimiento de su entorno	1,2	(5) Siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Ineficiente [10 - 23] Regular [24 - 37] Eficiente [38 - 50]	
		Conoce o identifica directrices	3,4,5,6,7			
		Reconocimientos de estrategias	8,9,10			
	Organización	Estructura orgánica	11		Ineficiente [5 - 11] Regular [12 - 18] Eficiente [19 - 25]	
		Especialización	12, 13			
		Distribución de los recursos	14, 15			
	Dirección	Supervisión	16		Ineficiente [4 - 9] Regular [10 - 15] Eficiente [16 - 20]	
		Liderazgo	17			
		Motivación	18, 19			
	Control	Desempeño	20, 21		Ineficiente [4 - 9] Regular [10 - 15] Eficiente [16 - 20]	
		Determinación de metas	22			
		Supervisión de sistemas	23			
	TOTAL				Del 1 al 23	Ineficiente [23 - 53] Regular [54 - 84] Eficiente [85 - 115]

VARIABLE	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rango			
V2 SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción en el trabajo	Satisfacción de condiciones laborales	1	5) Siempre (4) casi siempre (3) a veces (2) Casi nunca (1) Nunca	No satisfecho [24 - 54] Medianamente [55 - 85] Satisfecho [86 - 120]			
		Interés y motivación	2,3					
		Reconocimiento	4,5					
		Satisfacción de perfil laboral	6,7					
	Presión en el trabajo	Carga laboral	8,9,10					
		Falta de tiempo	11					
	Relación Personal	Relación con los jefes	12					
		Relación con mis compañeros	13					
	Distensión en el trabajo	Tensión fuera de centro de trabajo	14					
		salario	15					
		Disponibilidad de recurso	16					
		competitividad	17					
	Adecuación para el trabajo	Desarrollo de habilidades y competencias	18					
	Control sobre el trabajo	Toma de decisiones	19					
		Perturbación del estado de animo	20					
		Organización del trabajo	21					
		Oportunidad de aprender	22					
		Perturbación del estado de animo	23					
	Variedad de tareas	Monotonía	24					
	TOTAL					1 al 24		

IV. DISEÑO METODOLÓGICO.

4.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo

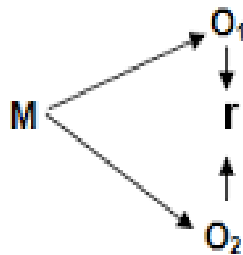
El presente estudio, es una investigación observacional, prospectivo, correlacional para medir las variables y establecer una relación estadística y el corte transversal ya que la recolección de la información será en un solo momento (55).

Diseño.

Es de diseño no experimental puesto que no se manipularán las variables, solo se observarán y analizarán los fenómenos que puedan presentarse. (55).

Enfoque.

La investigación se realizó aplicando el enfoque cuantitativo basado en la medición y cuantificación permitiendo obtener tendencias, comprobar hipótesis, planear nuevas hipótesis, además de emplear la estadística como herramienta (56).



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.2. Método de investigación.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se empleó el Método Hipotético deductivo, partiendo de la observación del fenómeno buscando su correlación para la cual se emitirá hipótesis acerca de las posibles respuesta al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles mediante la estadística inferencial” (57).

4.3. Población y muestra.

4.3.1. Población.

La población está conformada por 49 colaboradores del Centro de Salud Manzanares de Huacho entre personal de salud, administrativo y de mantenimiento, durante el 2021.

4.3.2. Muestra.

El tipo de muestra fue una muestra censal, considerando a los 49 colaboradores del Centro de Salud Manzanares de Huacho entre personal de salud, administrativo y de mantenimiento, durante el 2021.

- Para el proceso de selección de la muestra se asumieron los siguientes **criterios de inclusión**:
 - a. Ser personal activo del Centro de Salud Manzanares Huacho, durante el 2021.
 - b. Haber asistido a su trabajo el día de aplicará de la encuesta.
 - c. Personal que acepte participar en el estudio.

- Así también, se considerará los **criterios de exclusión**:
 - a. No formar parte de la encuesta el personal que dirigen la institución de salud, durante el 2021.
 - b. No haber asistido el día que se aplicará la encuesta.
 - c. Personal que esta de licencia o vacaciones durante la ejecución.
 - d. Personal que no desee participar en la investigación.

4.4. Lugar de estudio.

La investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud Manzanares de Huacho.

Dirección: Esquina 14 De noviembre Con Sucre Manzanares I Etapa
Lima - Huaura – Huacho

Categoría: I-3

Tipo: sin internamiento.

Horario: 08: 00 am A 08: 00 pm

4.5. Técnicas e instrumentos.

4.5.1. Técnicas.

La técnica que se empleó para ambas variables será la entrevista.

4.5.2. Instrumentos.

Para las dos variables se empleará el cuestionario

a. Para variable gestión administrativa.

Para medir la variable gestión administrativa se elaboró un cuestionario, el cual se dimensionó en cuatro basados en el criterio de Leonard Kazmier quien propone que el proceso de administración está conformado por la **planeación, organización, dirección y control**. El número de indicadores fueron 12 los ítems en total fueron 23 que guarda relación con sus indicadores y dimensión. El tipo de escala es de Likert:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)

Siempre (5). Con niveles de rango de resultado:

[23 - 53] Ineficiente

[54 - 84] Regular

[85 - 115] Eficiente

El tiempo estimado para la aplicación del cuestionario es de 20 minutos. Se realizó la validación por jueces expertos (1 especialista, 2 metodólogo y 2 estadista) a través del estadístico Coeficiente de Validación de Hernández Nieto y se someterá a prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

b. Para variable satisfacción laboral.

Para medir la variable satisfacción laboral, se utilizó el cuestionario que se aplicó en forma anónima y voluntaria, constará de dos partes la primera que incluirá los datos sociodemográficos. La segunda parte se utilizará el cuestionario de Font Roja, es un instrumento que frecuentemente es aplicado para medir la satisfacción laboral en profesionales de la salud fue adaptado por J. Aranaz y emplea una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción).

Manrique-Abril, Herrera y Méndez (58) en el año 2018 llevó a cabo una investigación para determinar la validez y confiabilidad del Font Roja para medir la satisfacción laboral en profesionales de la salud en Colombia, reportando una validez en contenido y facial superior a 0,71. El instrumento es fiable con un Alfa de Cronbach de 0,80. Resaltando que es necesario mantener la escala íntegramente sin suprimir ítems. Concluyendo que la versión en español del Font Roja como instrumento de medición de la satisfacción laboral resulta válido y fiable en el contexto colombiano.

En Perú en el año 2016 Marín y Placencia (59), realizaron una investigación con el fin de determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú, para determinar el nivel de satisfacción laboral del personal lo realizó de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja sustentando que es un instrumento valioso pues podría ayudar a identificar puntos críticos y establecer estrategias que permitan alinear los objetivos individuales, a los objetivos institucionales, incrementando el valor económico y social de la organización. Adaptaron y consideraron 7 componentes para medir la satisfacción laboral (Satisfacción por el trabajo, Presión en el trabajo, Relación personal, Distensión en el trabajo, Adecuación

para el trabajo, Control sobre el trabajo y variedad de la tarea) y 24 ítems. La valoración global de la satisfacción laboral la determino en insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho. En el cuestionario de Font Roja los ítems 6, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19 requieren calificarse de forma negativa a la satisfacción, por ende, hay que recodificar al sumar la escala en forma inversa ($y=6-x$).

Elegimos este cuestionario por sus cualidades ya que es la que más se adaptaba al medio hospitalario, por su sencillez en las preguntas y su rapidez en dar respuesta (aproximadamente 10 minutos en desarrollar).

Se realizó la validación por jueces expertos (1 especialista, 2 metodólogo y 2 estadista) mediante el estadístico Coeficiente de Validez de Hernández Nieto (ver anexo) y se sometió a prueba de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach (Ver anexo)

4.6. Análisis de procesamiento de datos.

Para el procesamiento de los datos se empleó el programa Microsoft Office Excel y el programa SPSS versión 23.

El análisis de procedimiento de datos consistió en la interpretación de la información obtenida, la comprobación de la hipótesis, la formulación de las conclusiones y las recomendaciones.

Para la investigación se utilizó la estadística descriptiva (tablas y gráficos) para facilitar la comprensión y la estadística inferencial (alfa de Crombach, coeficiente de correlación de Pearson) para validación, fiabilidad y la comprobación de hipótesis.

V. RESULTADOS.

5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Se presenta los resultados a partir de una muestra de 49 colaboradores del centro de salud de Manzanares. Observándose, que la edad promedio de los colaboradores 40 años, la edad máxima fue 59 y la mínima 27. Por otro lado, el 67% fueron mujeres y el 33% varones. Así mismo la muestra encuestada estuvo integrada por el personal Médico 8%, Lic. en enfermería 16%, Lic. Nutrición 4%, TM laboratorio clínico 2%, asistente social 2%, obstetra 14%, odontólogo 2%, Técnico de enfermería 22%, técnico administrativo 10%, técnico en laboratorio 2%, técnico en farmacia 4%, servicios generales 10% y el 2% chofer.

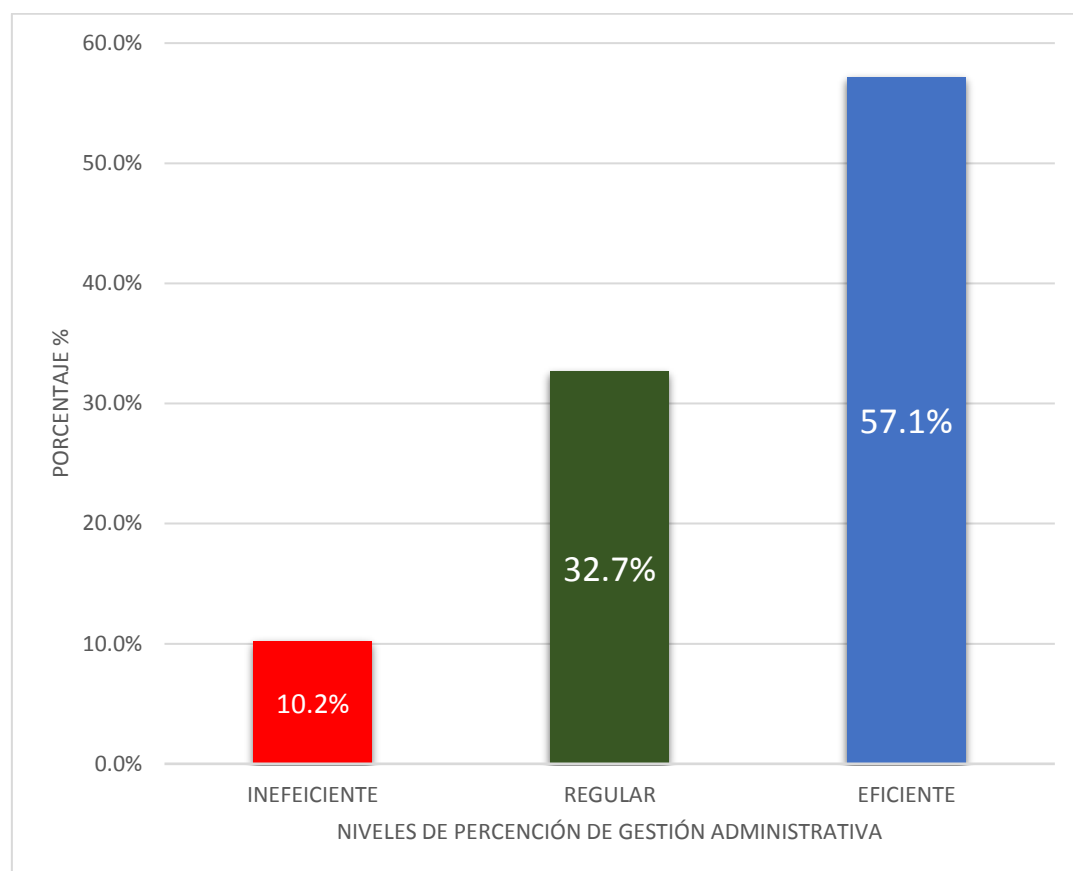
Tabla 1. Gestión administrativa de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Gestión administrativa	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	5	10.2%
Regular	16	32.7%
Eficiente	28	57.1%
Total	49	100.0%

Nota. Fuente: Cuestionario de percepción de gestión administrativa aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

De un total de 49 encuestados siendo la unidad de análisis los colaboradores del centro de salud Manzanares, el 57.1% manifiestan que la gestión administrativa se encuentra en un nivel eficiente, un 32.7% manifiestan que la gestión administrativa que los lidera es regular y el 10.2% de los encuestado manifiesta que la gestión administrativa es ineficiente. Lo anterior se visualiza en la siguiente figura:

Figura 1. Gestión administrativa de los colaboradores del centro de salud manzanares, Huacho 2021



Fuente: Tabla 1

Tabla2. Gestión administrativa y sus Dimensiones de los colaboradores del centro de salud Manzanares. huacho 2021

Gestión administrativa	Ineficiente		Regular		eficiente		Total
	N	%	N	%	N	%	
Planeación	5	10.2%	10	20.4%	34	69.4%	49
Organización	1	2%	19	38.8%	29	59.2%	49
Dirección	11	22%	20	41%	18	37%	49
Control	6	12%	27	55%	16	33%	49

Nota. Fuente: Cuestionario de gestión administrativa aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

Al analizar la presente Tabla de resultados, notamos de manera general que, la dimensión planeación tiene mayor porcentaje de eficiencia con un 69.4%, seguido por la organización 59.2%, la dirección con un 37% y el control con un 33%.

De manera más específica en cuanto a la dimensión planeación, la mayoría de los encuestados alcanzaron un nivel eficiente con un 69.4% (34), seguidamente de un nivel regular 20.4% (10), y por último el nivel ineficiente 10.2% (5). En lo referente a la organización, alcanzaron un nivel eficiente de 59.2% (29), seguidamente de un nivel regular 38.8% (19), y por último el nivel ineficiente con un 2% (1). Con lo que respecta a la dirección, alcanzaron un nivel regular 41% (20), seguidamente de un nivel eficiente de 37% (18), y por último el nivel ineficiente con un 22% (11). En cuestión al control, alcanzaron un nivel regular de 55% (27), seguidamente de un nivel eficiente 33% (16), y por último el nivel ineficiente con un 12% (6).

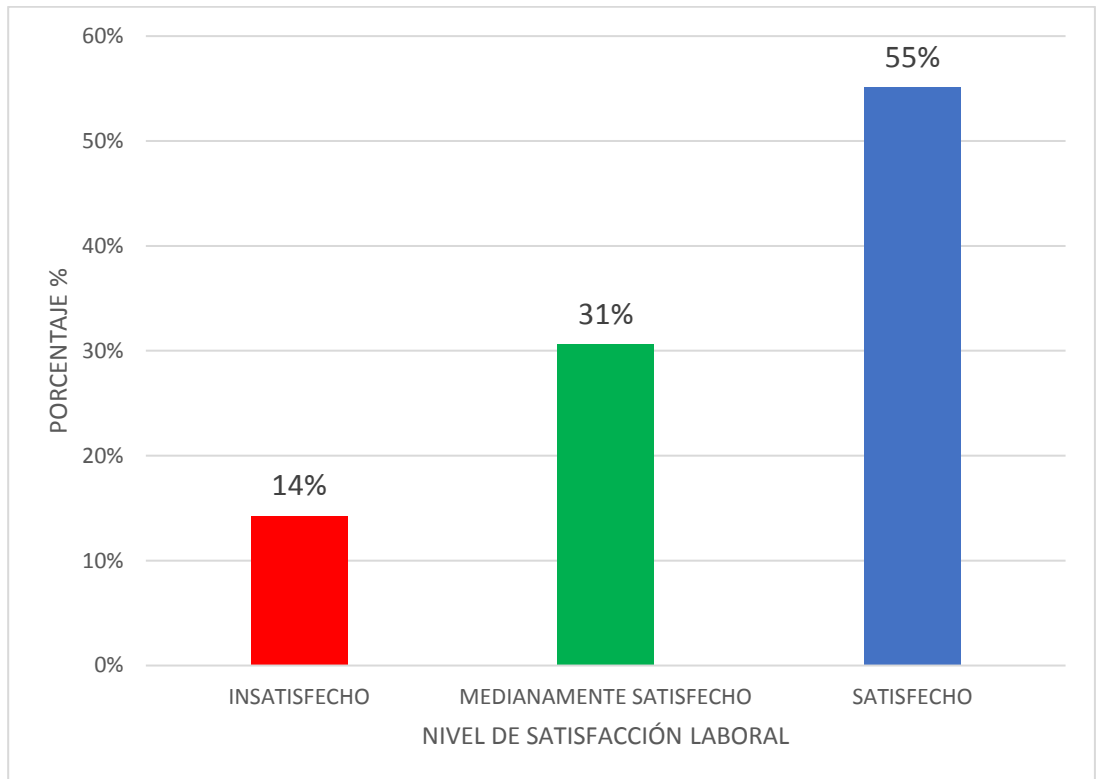
Tabla 3. Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Nivel de percepción de la gestión administrativa	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Insatisfecho	7	14%
Medianamente satisfecho	15	31%
Satisfecho	27	55%
Total	49	100%

Nota. Fuente: Cuestionario de la satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En el nivel de satisfacción de los colaboradores del centro de salud Manzanares presentan un 55% (27) satisfecho, seguido de un 31% (15) medianamente satisfecho y un 14% (7) insatisfecho. Lo antes mencionado se puede apreciar mejor mediante una figura que presentamos a continuación:

Figura 2: Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021



Fuente: Tabla 3

Tabla 4. Satisfacción laboral y sus Dimensiones de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021.

Satisfacción laboral	No satisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		Total
	N	%	N	%	N	%	
	Satisfacción en el trabajo	2	4.1%	12	24.5%	35	
Presión en el trabajo	10	20.4%	31	63.3%	8	16.3%	49
Relaciones personales	2	4.1%	9	18.4%	38	77.5%	49
Distensión en el trabajo	0	0%	32	65%	17	35%	49
Adecuación para el trabajo	2	4.1%	17	34.7%	30	61.2%	49
Control sobre el trabajo	0	0%	13	27%	36	73%	49
Variedad de trabajo	0	0%	29	59%	20	41%	49

Nota. Fuente: Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

Si procedemos a analizar los resultados obtenidos en las 7 dimensiones de las que consta el cuestionario, nos encontramos que las dimensiones con mayor porcentaje de profesionales satisfechos son la dimensión 3 “Relaciones personales” con un 77.5%, la dimensión 6 “control sobre el trabajo” con un 73%, seguido por la dimensión 1 “Satisfacción en el trabajo” con un 71.4%.

Las dimensiones con mayor porcentaje de profesionales medianamente satisfecho son: la dimensión 4 “Tensión relacionada con el trabajo”, la dimensión 2 “Presión en el trabajo”, y la dimensión 7

“variedad de trabajo”, donde el 65%, el 63.3% y el 59% de los colaboradores del centro de salud manzanares se encuentran medianamente satisfechos respectivamente.

Con lo que respecta a las dimensiones con mayor de colaboradores insatisfecho tenemos: la dimensión 2 “presión por el trabajo” con un 20.4%, seguido por las dimensiones: 1 “satisfacción en el trabajo”, 3 “Relaciones personales” y dimensión 5 “adecuación por el trabajo” cada uno con un 4.1%.

5.2 RESULTADOS INFERENCIALES.

Tabla 5. Relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Gestión administrativa	Satisfacción laboral						Total	Corr. Pearson	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Eficiente	24	49%	3	6.1%	1	2%	28	0,649	0,000
Regular	3	6.1%	9	18.4%	4	8.2%	16		
Ineficiente	0	0%	3	6.1%	2	4.1%	5		
Total	27	55.1%	15	30.6%	7	14.3%	49		

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa y Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En la tabla 5, al analizar la relación de la gestión administración y la satisfacción laboral, se comprueba que existe relación entre ambas variables, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, hallando un valor de 0.615, con significancia ($p = 0,000$). Además, en la tabla se observa que el 49% (24) de los colaboradores percibieron una gestión administración eficiente y estar satisfecho laboralmente. Asimismo, el 4.1% (5) de los colaboradores perciben como ineficiente la gestión administrativa con un nivel de insatisfacción.

Tabla 6. Relación de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Planeación	Satisfacción laboral						Total	Corr. Pearson	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Eficiente	25	51%	7	14.3%	2	4.1%	33	0,563	0,000
Regular	2	4.1%	5	10.2%	3	6.1%	16		
Ineficiente	0	0%	3	6.1%	2	4.1%	0		
Total	27	55.1%	15	30.6%	7	14.3%	49		

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa y Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En la tabla 6, al analizar la relación de la dimensión planificación y la satisfacción laboral, se corrobora que existe relación entre la dimensión y la variable, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, hallando un valor de 0.563, con significancia ($p = 0,000$). Así mismo se aprecia en la tabla cruzada que el personal de salud en estudio percibieron una planeación de la gestión administración eficiente y estar satisfecho laboralmente con un 51% (25). Asimismo, el 4.1%(2) de los colaboradores perciben como ineficiente e insatisfecho.

Tabla 7. Relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Organización	Satisfacción laboral						Total	Corr. Pearson	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Eficiente	24	49%	3	6.1%	2	4.1%	29	0,570	0,000
Regular	3	6.1%	11	22.5%	5	10.2%	19		
Ineficiente	0	0%	1	2%	0	0%	1		
Total	27	55.1%	15	30.6%	7	14.3%	49		

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa y Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En la tabla 7, al realizar el análisis de la relación de la dimensión organización y la satisfacción laboral, se comprueba que existe relación entre ambas variables, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, hallando un valor de 0.570, con significancia ($p = 0,000$). Además, en la tabla cruzada se observa que el 49% (24) de los colaboradores percibieron una organización eficiente y estar satisfecho laboralmente. Asimismo, el 0% de los colaboradores perciben como ineficiente la organización con un nivel de insatisfacción.

Tabla 8. Relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Dirección	Satisfacción laboral						Total	Corr. Pearson	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Eficiente	14	28.6%	4	8.2%	0	0%	20	0,703	0,000
Regular	12	24.5%	4	8.2%	4	8.2%	23		
Ineficiente	1	2%	7	14.2%	3	6.1%	6		
Total	27	55.1%	15	30.6%	7	14.3%	49		

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa y Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En la tabla 8, al analizar la relación de la dimensión dirección y la satisfacción laboral, se corrobora que existe relación entre la dimensión y la variable, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, hallando un valor de 0.703, con significancia ($p = 0,000$). Así mismo se observa en la tabla cruzada que el mayor porcentaje del personal de salud en estudio percibieron una dirección de la gestión administración eficiente y estar satisfecho laboralmente con un 28.6% (14). Asimismo, el 6.1% (3) de los colaboradores perciben a la dirección como ineficiente e insatisfecho.

Tabla 9. Relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

Control	Satisfacción laboral						Total	Corr. Pearson	p-valor
	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho				
	fi	%	fi	%	fi	%			
Eficiente	11	22.4%	4	8.2%	1	2%	16	0,433	0,000
Regular	16	32.7%	7	14.2%	2	4.1%	25		
Ineficiente	0	0%	4	8.2%	4	8.2%	8		
Total	27	55.1%	15	30.6%	7	14.3%	49		

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa y Cuestionario de satisfacción laboral aplicada a los colaboradores del C.S. Manzanares, Huacho 2021

En la tabla 9, al realizar el análisis de la relación de la dimensión control y la satisfacción laboral, se comprueba que existe relación entre ambas variables, mediante el coeficiente de correlación de Pearson, hallando un valor de 0.433, con significancia ($p = 0,000$). Además, en la tabla cruzada se aprecia que el 32.7% (16) de los colaboradores percibieron un control regular y estando satisfecho laboralmente. Asimismo, el 8.2% (4) de los colaboradores perciben como ineficiente el control con un nivel de insatisfacción.

VI. DISCUSIÓN.

6.1. Contrastación de la hipótesis.

6.1.1 Contrastación de la hipótesis general.

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ confianza $1 - \alpha = 0.95$

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de decisión: Si el valor $P = \text{Sig.} > \alpha$ Se acepta H₀

Si el valor $P = \text{Sig.} < \alpha$ Se rechaza H₀

Tabla 10. Coeficiente de correlación de Pearson de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021

		V1: Gestión administrativa	V2: Satisfacción laboral
V1: Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
V2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,615**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

Toma de decisión:

Como se aprecia en la tabla 10 el valor de significancia (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido rechazando la hipótesis nula concluyendo que si existe relación además es muy significativa. El estadístico R de Pearson es 0.649, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una

“correlación positiva alta” de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013) entre la variable Gestión Administrativa y la variable Satisfacción Laboral en colaboradores del centro de salud Manzanares huacho 2021.

6.1.2 Contrastación de las hipótesis específicas

1. Contrastación de la hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

H₁: Si existe relación entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ confianza $1 - \alpha = 0.95$

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de decisión: Si el valor $P = \text{Sig.} > \alpha$ Se acepta H₀

Si el valor $P = \text{Sig.} < \alpha$ Se rechaza H₀

Tabla 11. Coeficiente de correlación de Pearson de la planificación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

		D1: Planeación	V2: Satisfacción laboral
D1: Planeación	Correlación de Pearson	1	,563**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
V2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,563**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

Toma de decisión:

Como se aprecia en la tabla 11 el valor $P = \text{Sig.} 0,000$ menor inclusive a 0,01 se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación

muy significativa, además el valor estadístico de la correlación de Pearson es de 0.563, se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una “correlación positiva moderada” de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013), entre la dimensión Planeación y la Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares huacho 2021.

2. Contrastación de la hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

H₁: Si existe relación entre la dimensión organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ confianza $1 - \alpha = 0.95$

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de decisión: Si el valor $P = \text{Sig.} > \alpha$ Se acepta H₀

Si el valor $P = \text{Sig.} < \alpha$ Se rechaza H₀

Tabla 12. Coeficiente de correlación de Pearson de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

		D2: Organización	V2: Satisfacción laboral
D2: Organización	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
V2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	49	49

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

Toma de decisión:

Observando la tabla 12 que el valor $P = \text{Sig. } 0,000$ menor inclusive a $0,01$ se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación **muy significativa**, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de 0.570 , por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una “correlación positiva moderada” de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013), entre la dimensión Organización y la Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares huacho 2021.

3. Contrastación de la hipótesis específica 3.

H_0 : No existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

H_1 : No existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ confianza $1 - \alpha = 0.95$

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de decisión: Si el valor $P = \text{Sig.} > \alpha$ Se acepta H_0

Si el valor $P = \text{Sig.} < \alpha$ Se rechaza H_0

Tabla 13. Coeficiente de correlación de Pearson de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

		D3: Dirección	V2: Satisfacción laboral
D3: Dirección	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
V2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

Toma de decisión:

Como se visualiza en la tabla 13 el valor $P = \text{Sig. } 0,000$ menor inclusive a $0,01$ se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación **muy significativa**, además de ello el valor estadístico de la correlación de Pearson es de 0.703 y de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013) se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una “correlación positiva alta”, entre la dimensión dirección y la Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares huacho 2021.

4. Contrastación de la hipótesis específica 4.

H_0 : No existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

H_1 : Si existe relación entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ confianza $1 - \alpha = 0.95$

Prueba estadística: Coeficiente de correlación de Pearson.

Regla de decisión: Si el valor $P = \text{Sig.} > \alpha$ Se acepta H_0

Si el valor $P = \text{Sig.} < \alpha$ Se rechaza H_0

Tabla 14. Coeficiente de correlación de Pearson del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud Manzanares, Huacho 2021.

		V1: Control	V2: Satisfacción laboral
D4: Control	Correlación de Pearson	1	,433**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	49	49
V2: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,433**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	49	49

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

Toma de decisión:

Como se demuestra en la tabla 14: siendo el valor de significancia 0,000 y este menor inclusive a 0,01 se rechaza la hipótesis nula concluyendo que existe relación **muy significativa**, siendo el valor estadístico de la correlación de Pearson de 0.433, se afirma con un 99% de confianza, que hay una “correlación positiva moderada” de acuerdo a los valores propuestos por Tabachnick, (2013), entre la dimensión control y la Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares huacho 2021.

6.2. Contratación de los resultados con estudios similares.

En el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación existente de la gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares Huacho 2021 motivo por la cual se realizó el presente estudio, el cual demostró que si existe relación **muy significativa** debido a que el valor de significancia (bilateral) de 0.000, el cual es menor a 0.01. Además, su estadístico R de Pearson fue de 0.649, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una “correlación positiva alta”.

Estos hallazgos guardan relación con lo hallado por Espíritu, Y y Muños, F (21), en una población similar a la nuestra, al igual que las variables y sus dimensiones al estudiar “gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microred de salud de rio negro Satipo 2017 “ concluyen que existe relación directa y significativa entre las variables; del mismo modo Arregui, R (24) evidenció igualmente que existe relación significativa, directa y alta entre las variables ($p\text{-valor} = 0,025 < \alpha = 0,05$, al 95% de confianza y $r = 0,783$) en un estudio denominado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el centro de salud Pedro Abraham López Guillén huarochirí Lima 2018”; así mismo Pinedo, C (31) en su estudio titulado “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del centro emergencia mujer, Yurimaguas 2020” tuvo como

resultado de su valor coeficiente de correlación de Pearson de 0,912 el cual indica una correlación positiva muy alta y el nivel bilateral de 0.000 y este valor es menor a 0.05. Sin embargo Meza (25) en su estudio del año 2019 en una población de trabajo hospitalario no encuentra relación significativa entre ambas variables ($p > 0,05$) y la magnitud y dirección es del tipo débil $R = 0,289$ aceptando la hipótesis nula donde se presenta una relación negativa.

De acuerdo a nuestros resultados obtenidos de la relación de la **dimensión planeación y la satisfacción laboral** se concluye que hay una “correlación positiva moderada” demostrado con un valor de Significancia igual a 0,000 y este es menor inclusive a 0,01 y un valor estadístico de la correlación de Pearson de 0.563. Esto nos quiere decir que cuando hay un aumento de la eficiencia de la gestión administrativa, la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución en mención aumenta. Aspecto que reafirma Arregui, R (24) con su estudio denominado Gestión administrativa y satisfacción laboral en el centro de salud Pedro Abraham López Guillén huarochirí Lima 2018 llegando a la conclusión de que La planificación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral afirmando que existe una relación significativa alta. Por lo contrario, difiere con lo hallado por Espíritu, Y y Muños, F (21) ya que en su estudio demostró que la correlación entre la planificación y la satisfacción laboral es directa y baja, basado en resultado de sus valores de significación bilateral es $p = 0.000$ y un Rho de Spearman de 0.565. Contrariando aún más a nuestro resultado Meza, R (2019) determino en su estudio que no existe relación entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de Lambayeque ($p > 0.05 / 0.294 >= 0.05$).

Al establecer los resultados de relación de la **dimensión organización y la satisfacción laboral** se llega a la conclusión que existe relación muy significativa, el valor estadístico de la correlación de Pearson es de 0.570

afirmando que hay una “correlación positiva moderada”. Estas afirmaciones lo respaldan Arregui, R (24) quien llega a la conclusión que La organización se relaciona significativamente con la satisfacción labora con un p-valor = 0,036 <0,05 y un con un coeficiente Rho de Spearman $r=0,725$ determinando una relación significativa alta. En cambio, Meza, R (25) presenta resultados contradictorios llegando a la conclusión que no existe relación significativa y cuyo P valor es de ($0.294 \geq 0.05$).

Con respecto a la relación de **dimensión dirección** y la **satisfacción laboral** siendo los resultados $P= \text{Sig. } 0,000$ y $r= 0.703$; se llega a la conclusión que existe relación muy significativa y correlación positiva alta. Comparado con resultados similares tenemos que Arregui, R (24) en su estudio llega a la conclusión que La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima, en el 2018. Por el contrario, Meza, R (25) llega a la conclusión que no existe relación entre la dimensión de dirección de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque.

Los resultados de la relación de la **dimensión control** y la **satisfacción laboral** permite afirmar que existe relación muy significativa Siendo el valor de significancia 0,000 y este menor inclusive a 0,01 se rechaza la hipótesis nula. Además de un $r= 0.433$ que permite categorizar en correlación positiva moderada. Estos hallazgo casi similares encontró Espíritu, Y y Muños, F (21) en su estudio que concluye que la relación de la dimensión el control y la satisfacción laboral es significativo y de categoría correlacional media ($p= 0.000$ $r= 0.663$). Por el contrario Meza, R (25) evidenció que la relación entre la dimensión de control de gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público de la región Lambayeque es no significativa.

CONCLUSIONES

Del análisis de resultados se arribó a las siguientes conclusiones:

1. De manera general, se determinó la existencia de relación muy significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, percibido por los colaboradores del centro de salud Manzanares de la ciudad de huacho durante el 2021 con valor de significancia de $P= 0,000$ y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.649 categorizando como correlación positiva alta, por lo que se optó por rechazar la hipótesis nula.
2. Al realizar el análisis de la dimensión planificación en la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibido por los colaboradores en estudio, se halló relación muy significativa $P= 0,000$ y un grado de correlación positiva moderada ($r= 0,563$) por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta que hay relación entre las variables de estudio.
3. Al realizar la evaluación de la relación entre la dimensión organización de la gestión administrativa con la satisfacción laboral percibido por los colaboradores en estudio, encontró una significancia estadística de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,570 rechazando la hipótesis nula y determinado que hay relación muy significativa y categorizado como una correlación positiva moderada.
4. Al determinar la existencia de relación de la dimensión dirección en la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibido por los colaboradores en estudio, se evidencio significancia estadística de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,703 se rechaza la hipótesis nula y se asume que hay relación muy significativa con un grado de correlación positiva alta entre esta dimensión y la satisfacción laboral.
5. Por último, al establecer la relación de la dimensión control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, percibido por los colaboradores del centro de salud de Manzanares, se halló relación muy significativa y con grado de correlación positiva moderada ($p= 0,000$ y $r=0,433$).

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas, se realizan las siguientes recomendaciones:

Como medidas de solución a corto plazo mencionamos:

- Al director del establecimiento de salud se sugiere actualizar y socializar los documentos de gestión (ASIS, FODA, MOF, ROF, etc.)
- Es imprescindible implementar un plan de desarrollo de las personas, con énfasis en las capacitaciones al personal.
- Implementar talleres de clima organizacional y trabajo en equipo.
- Dar reconocimiento a los colaboradores haciéndolo extensivos mediante actos resolutivos destacando su desempeño laboral y trato humanitario.
- Se sugiere mejorar el proceso de selección de las áreas donde va laborar cada colaborador con el fin de contar con el personal idóneo que cumpla con el perfil del puesto laboral de acuerdo a su competencia y mérito.

A demás se recomienda:

Al ministerio de salud MINSA.

- Aumentar el presupuesto de los hospitales y demás instituciones de salud para que otorgue más dinero para mejorar los materiales y equipos en general para brindar un servicio de calidad.
- Fortalecer las acciones de asistencia técnica dirigidas a los gobiernos regionales para la elaboración e implementación de los planes regionales en beneficio de la salud de la población.
- Disponer que la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud) supervise el cumplimiento de las normas técnicas de salud y directrices vinculadas al tema.

Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento.

Realizar un trabajo coordinado y articulado con los gobiernos locales, para la implementación de programas de saneamiento urbano y rural, que permitan la accesibilidad a las instituciones de salud.

A los gobiernos regionales (Direcciones o Gerencias regionales de salud)

Garantizar la provisión de recursos humanos y económicos, infraestructura y equipos, necesarios en los establecimientos de salud de su jurisdicción, para alcanzar las metas propuestas, principalmente, las relacionadas a las acciones de sensibilización, difusión y trabajo extramural.

A los responsables de la gestión administrativa del centro de salud

Manzanares Huacho 2021.

- Mantener y mejorar la planificación a través de una adecuada difusión de la visión y misión de la institución, así como implementar y hacer partícipe a los colaboradores en los planes de mejoras continua.
- Perfeccionar la dimensión Organización mediante la asignación de los recursos en forma equitativa y conveniente a cada colaborador y áreas respectivas. Así mismo se debe distribuir adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.
- Mejorar la dimensión dirección propiciando para ello motivación con elogios y recompensas; además brindar capacitaciones a los colaboradores para mejorar su desarrollo profesional.
- Mejorar la etapa de control realizando el control del cumplimiento laboral del equipo de trabajo. Por otra parte, efectuar el control de las políticas aprobadas por la entidad.
- Con respecto a la satisfacción laboral la institución debe crear vinculo para mejorar compromiso e identificación con la institución.

A los colaboradores del centro de salud de Manzanares Huacho.

- Participar en capacitaciones que ofrece la institución.
- Comprometerse en mantener una adecuada imagen institucional.
- Hacer partícipe en las distintas etapas del proceso de la gestión administrativa.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.

1. OMS. Cobertura Sanitaria Universal. [Online]; 2019. Acceso 27 de Marzode 2021. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)).
2. OECD. El Panorama de la salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. [Online]; 2021. Acceso 01 de Abrilde 2021. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/740f9640-es/index.html?itemId=/content/publication/740f9640-es>.
3. Gonzalez Diaz H. Calidad de la Atención. [Online]; 2000. Acceso 27 de Marzode 2021. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>.
4. Goic A. El Sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente. Rev. méd. Chile. 2015; 143(6).
5. Caviedes R. Como entender el sitema de salud chileno: más allá de lo público y lo privado Santiago : Libertad y Desarrollo; 2019.
6. Felipe I. El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria. [Online]; 2020. Acceso 03 de Abrilde 2021. Disponible en: <https://facultades.usil.edu.pe/ciencias-de-la-salud/el-rol-de-la-administracion-de-la-salud-en-una-crisis-sanitaria/>.
7. La Gerencia Central de Atención al Asegurado Essalud. Informe de Gestión de las Solicitudes de Intervención Noviembre 2016. [Online]; 2016. Acceso 30 de Marzode 2021. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/consultas/estad_noviembre2016.pdf.
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 Lima: INEI; 2014.

9. Agencia digital de noticias Huacho. Huacho: Colapsa infraestructura del centro de salud de manzanares. [Online]; 2018. Acceso 10 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.facebook.com/725623080876921/posts/1339428629496360/>.
10. Agencia Peruana de Noticias. Lima: inician obras de mejoramiento de centro de salud de Manzanares. [Online]; 2015. Acceso 23 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-inician-obras-mejoramiento-centro-salud-manzanares-540042.aspx>.
11. Municipalidad Provincial de Huaura. COORDINAN ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL DE MANZANARES. [Online]; 2019. Acceso 14 de Diciembre de 2021. Disponible en: <http://www.munihuacho.gob.pe/portal/index.php/noticias/item/6597-alcalde-provincial-eddie-jara-y-gobernador-regional-ricardo-chavarria-coordinan-acciones-para-mejorar-la-atencion-en-el-centro-materno-infantil-de-manzanares>.
12. Contraloría General de la República. Nuevos equipos médicos y ambientes no son usados en Centro de Salud de Huacho. [Online]; 2019. Acceso 20 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/497433-164-2019-cg-gcoc-contralor-general-inspeccionara-obras-en-la-region-lambayeque>.
13. Coque D. La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad en la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato [Tesis] , editor. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO; 2016.
14. Marchan S. Diagnóstico de la gestión administrativa en la empresa panificadora espiga dorada [Tesis] , editor. Esmeraldas: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR; 2016.

15. Rodríguez A, Gómez P, De Dios R. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*. 2017; 1(47).
16. González L. Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours en el período de enero-agosto 2017 [Tesis] , editor. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua; 2017.
17. Rocafuerte A. Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis] , editor. La Libertad: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA; 2017.
18. Mácias A. Diseño organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la comuna la entrada, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis] , editor. Santa Elena: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA; 2017.
19. Marcillo Vera G. Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo Ecuador 2020 [Tesis] , editor. Piura: Universidad César Vallejo; 2020.
20. Guzmán Zuñiga. Gestión administrativa y satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales alto amazona ONPE 2016 [Tesis] , editor. Yurimaguas: Universidad César Vallejo; 2018.
21. Espíritu Vargas Y, Muñoz Camargo F. Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microred de salud de río negro Satipo 2017 [Tesis] , editor. Satipo: Universidad Privada Los Andes; 2017.

22. Leon Palacios M. Gestión administrativa y satisfacción laboral docente en la escuela militar de chorrillos 2017 [Tesis] , editor. Lima: Universidad de Educación Enrique Guzmán y Valle; 2017.
23. Cruz Loaysa G. Gestión Administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Ilo 2018 [Tesis] , editor. Ilo: Universidad César Vallejo; 2018.
24. Arregui R. Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén Huarochirí Lima 2018 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.
25. Meza Palomino R. Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público [Tesis] , editor. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019.
26. García Tiza G. Gestión administrativas y la satisfacción laboral en la municipalidad de San Martín de Porres 2019 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.
27. Huamani Antonio H, Acuña Cardenas H. Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur 2018 [Tesis] , editor. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.
28. Peceros Silvera J. Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de servicio de salud Lima 2019 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.
29. Olórtégui J. Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la provincia de Huaral 2019 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2020.

30. Alvarado Figueroa M. Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de breña 2020 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
31. Pinedo Salas C. Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del centro emergencia mujer, Yurimagua 2020 [Tesis] , editor. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2020.
32. Vergara Zapater O. Gestión administrativa y satisfacción laboral en la plataforma de atención al ciudadano de la Superintendencia Nacional de salud 2020 [Tesis] , editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
33. Salazar López B. Teoría neoclásica de la administración. [Online]; 2018. Acceso 15 de Marzode 2020. Disponible en: <https://abcfinanzas.com/finanzas-personales/teoria-neoclasica-de-la-administracion/>.
34. Wetto M. Teoría neoclásica de la administración. [Online]; 2021. Acceso [15 de Marzode 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/teoria-neoclasica-administracion/>.
35. Pedraza G. Teorias Administrativas. [Online]; 2012. Acceso 15 de Marzode 2021. Disponible en: <http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-neoclasica.html>.
36. Amador Cid O. Teoría de los dos factores de Herzberg. [Online]; 2013. Acceso 15 de Marzode 2021. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>.
37. Gamboa Ruiz E. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. [Online]; 2010. Acceso 16 de Marzode 2021. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
38. Méndez Benavides. Modelo de Características Laborales del Dr. Hackman y del Dr. Oldham. [Online]; 2009. Acceso 18 de Marzode 2021.

Disponible en:
<http://rogermendezbenavides.blogspot.com/2009/09/modelo-de-caracteristicas-laborales-del.html>.

39. Sacateun10. Teoría de motivación de Hackman y Oldham: basada en las características del puesto. [Online]; 2018. Acceso 20 de Marzode 2021. Disponible en: http://sacateundiez10.blogspot.com/2018/07/teoria-de-motivacion-de-hackman-y_31.html.

40. Quiroa M. Gestión Administrativa. [Online]; 2020. Acceso 05 de Abrilde 2021. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>.

41. Bueno R, Ramos M, Berrelleza C. Elementos Básicos de administración Mexico D.F: UAS/DGEP; 2018.

42. Marcó F, Logozzu H, Fedi J. Introducción a la gestión y administración de las organizaciones. 2nd ed. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche; 2016.

43. Asenjo M. Gestión diaria del hospital. 3rd ed. Barcelona: Masson; 2006.

44. Aranaz J, Aibar C, Vitaller J, Mira J. Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes. 2nd ed. Madrid: Diaz de Santos; 2014.

45. Pacheco J. ¿Qué es la Gestión Administrativa? [Online]; 2020. Acceso 06 de Abrilde 2021. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>.

46. Sy Corvo H. Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. [Online]; 2018. Acceso 06 de Abrilde 2021. Disponible en: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>.

47. StarMeUp. Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. [Online]; 2018. Acceso 25 de Marzode 2021. Disponible en:

<https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>.

48. Atalaya M. SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. [Online]; 1999. Acceso 02 de Abril de 2021. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>.
49. COFIDE. Satisfacción laboral: guía para mejorarla. [Online]; 2015. Acceso 03 de Abril de 2021. Disponible en: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla#:~:text=Este%20aspecto%20se%20refiere%20al,con%20sus%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo.>
50. Francesc E. LA SATISFACCIÓN LABORAL HACE QUE LAS EMPRESAS SEAN MÁS PRODUCTIVAS. [Online]; 2015. Acceso 07 de Abril de 2021. Disponible en: <https://blog.grupo-pya.com/la-satisfaccion-laboral-hace-que-las-empresas-sean-mas-productivas/>.
51. Juárez J. Estudio de la motivación y satisfacción en los profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería, en el Hospital Comarcal de Úbeda “San Juan de la Cruz” Jaén: Biblioteca Lascasas; 2007.
52. Raffino M. Gestión Administrativa. [Online]; 2020. Acceso 05 de Abril de 2021. Disponible en: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>.
53. MINSA. Guía Técnica para la categorización de Establecimiento de salud Lima: Minsa; 2014.
54. Pachon J. ¿Por qué un colaborador es el elemento más importante de una organización para el 2021? [Online]; 2015. Acceso 12 de 05 de 2021. Disponible en: <https://zalvadora.com/noticias/por-que-un-colaborador-es-el-elemento-mas-importante-de-una-organizacion-para-el-2021.>

55. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA una aproximación para los estudios de posgrado Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.
56. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5th ed. Mexico D.F: Mc Graw Hill; 2010.
57. Cegarra Sánchez J. Metodología de la investigación ciencia y tecnología Madrid: Diaz de Santos; 2004.
58. Manrique-Abril F, Herrera G, Méndez Y. VALIDEZ Y FIABILIDAD EN COLOMBIA DEL FONT ROJA. Hacia. Prom. Salud. 2019; 24(2): p. 46-59.
59. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Medic. 2017; 17(4): p. 42-52.
60. González L. Influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente de Matagalpa Tours en el período de enero-agosto 2017 [Tesis] , editor. Matagalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua; 2017.

VII. ANEXOS



ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MANZANARES, HUACHO 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>General ¿Cuál es la relación de la gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021?</p>	<p>General Determinar la relación de la gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021.</p>	<p>General Existe relación significativa de la gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>Variable 1 Gestión administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control 	<p>Tipo de investigación: Descriptivo Correlacional.</p>
<p>Específico: ¿Cuál es la relación de la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021?</p>	<p>Específico: Determinar relación de la planeación y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>Específico: La planeación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>Variable 2 Satisfacción laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción en el trabajo. • Presión en el trabajo 	<p>Diseño de investigación: No experimental De corte transversal</p>
<p>¿Cuál es la relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la organización y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>La organización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación personal 	<p>Población y muestra Población 49 Muestra censal</p>
<p>¿Cuál es la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la dirección y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>La dirección se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Distensión en el trabajo. 	<p>Técnica: Entrevista</p>
<p>¿Cuál es la relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021?</p>	<p>Determinar la relación del control y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<p>El control se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Manzanares, Huacho 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación para el trabajo • Control sobre el trabajo • Variedad de tareas. 	<p>Instrumento: Cuestionario</p>



ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ENTIDAD DE SALUD

Buen día Sr. (a) somos estudiantes de la segunda especialidad de Administración en salud de la Universidad Nacional del Callao sede Lima, nos dirigimos a usted para saludarlo y a su vez poner en conocimiento que estamos realizando un estudio sobre GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL. El objetivo de este cuestionario es proporcionar una descripción de la percepción de la gestión administrativa del actual de su centro de trabajo. Por favor, responda todos los ítems y de forma anónima. Sus respuestas son absolutamente confidenciales. La información proporcionada tiene una finalidad netamente académica y será utilizada en una investigación sobre la gestión administrativa en la institución. Agradecemos de antemano su colaboración.

Institución de salud: Distrito: Cargo: Asistencial..... Administrativo..... MantenimientoTiempo de experiencia..... Condición laboral: Nombrada..... Contratada..... CasEdad..... Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando con una cruz o un círculo la respuesta más apropiada. **(1)Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre**

	1	2	3	4	5
1. La institución donde labora cuenta con el ASIS (Análisis de Situación de Salud)					
2. Considera Ud. que existe una difusión adecuada de la visión y misión de la institución					
3. Identifica Ud. las metas y objetivos seleccionados que desea alcanzar la institución					
4. La institución cuenta con Manual y/o Guías de procedimientos para realizar sus labores					
5. La institución cuenta con Protocolos de Atención para brindar atención de calidad					
6. La institución cuenta con Protocolos de Bioseguridad					
7. Considera Ud. que existe una difusión adecuada de la visión y misión de la institución					
8. Conoce Ud. algún Plan de Mejora Continua que se elaboró o ejecuto en la institución					
9. La institución cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades					
10. La institución cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde a las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades					
11. Cuenta el área y /o departamento donde labora con organigrama jerárquico actualizado.					
12. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definido					
13. Considera que las funciones y responsabilidades de cada colaborador o funcionario están definidas correctamente en la institución					
14. Considera que la institución asigna los recursos en forma equitativa y conveniente a cada colaborador y áreas respectivas					
15. Se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área					
16. Se supervisa el desarrollo de las funciones de los colaboradores					
17. Considera Ud. que la gestión administrativa transmite un buen liderazgo					
18. Se motiva por parte de los directivos al personal con recompensas y elogios					
19. Ha recibido capacitaciones para mejorar su desarrollo profesional por parte de la institución.					
20. Considera Ud. que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
21. Considera Ud. que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento laboral del equipo de trabajo					
22. Considera Ud. que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos					
23. Considera Ud. que la gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad					



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Es grato dirigirme a usted con el fin de poner en su conocimiento que el presente es una encuesta el cual evalúa la satisfacción laboral.

Por lo cual solicitamos su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta sea en forma honesta.

INSTRUCCIONES: Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

	1	2	3	4	5
1. En mi trabajo me encuentro satisfecho. +					
2. Tengo interés por las cosas que realizo. +					
3. Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena. -					
4. Obtengo reconocimiento por mi trabajo. +					
5. Ocupo el puesto que merezco. +					
6. Tengo muchas posibilidades de promoción. +					
7. Se lo que se espera de mí en el trabajo. +					
8. Al final de la jornada me encuentro muy cansado. -					
9. En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo. -					
10. Creo que mi trabajo es excesivo. -					
11. Me falta tiempo para realizar mi trabajo. -					
12. La relación con mis jefes es cordial. +					
13. Las relaciones con mis compañeros son cordiales. +					
14. No me desconecto del trabajo cuando llego a casa. -					
15. El sueldo es adecuado. +					
16. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo. -					
17. La competitividad me causa estrés o tensión. -					
18. Con frecuencia, siento no estar capacitado. -					
19. Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones. +					
20. Mi trabajo me altera el estado de ánimo. -					
21. Tengo independencia para organizar mi trabajo. +					
22. Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas. +					
23. Los problemas de mis compañeros me afectan. -					
24. Mi trabajo no varía, resulta monótono. -					



ANEXO 3 CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Manzanares Huacho 2021”

INVESTIGADOR: Huamani Serrano Alexander

PROPOSITO DEL ESTUDIO: lo estamos invitando a participar en un estudio titulado “Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Manzanares Huacho 2021”, este es un estudio desarrollado por los investigadores de la Universidad Nacional del Callao. Estamos realizando este estudio cuyo objetivo es determinar la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en colaboradores del Centro de Salud de Manzanares Huacho 2021.

PARTICIPACIÓN: Participaran todos los colaboradores del Centro de Salud Manzanares Huacho

PROCEDIMIENTO: Se aplicará un cuestionario de percepción de la gestión administrativa y un cuestionario para medir la satisfacción laboral. En un intervalo de tiempo de 40 minutos.

RIESGO / INCOMODIDADES: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

BENEFICIOS: El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es la información actualizado sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral en su centro de trabajo.

ALTERNATIVA: La participación en el estudio es voluntaria, usted puede no participar o abandonar el estudio en cualquier momento esto no representa ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

COMPENSACIÓN: No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

CONFIDENCIALIDAD: Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes del estudio. Su información no será mostrada a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio, y poder colaborar y permitir la aplicación de la encuesta, ya que estoy consciente que el estudio será beneficioso para la institución en el futuro y entiendo que tengo derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de alguna manera.

Firma del encuestado

Huacho, de Del 2021



ANEXO 4

SOLICITUD PARA VALIDAR INSTRUMENTO DIRIGIDO A JUECES EXPERTOS

Huacho, 07 de Abril del 2021

.....
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo atentamente, y conocedor de su experiencia en el campo de la salud e investigación aprovecho la oportunidad solicitarle su valioso apoyo como expertos en la validación de los instrumentos de recolección de datos que luego será sometido a la validez del contenido a través del juicio de expertos, esta investigación se titula **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MANZANARES HUACHO 2021”**. Para lo cual se adjunta la matriz de consistencia del proyecto de investigación, cuestionario de validación para jueces sobre instrumentos y escala de calificación; los que deben ser respondidos con las sugerencias pertinentes a fin de mejorar la propuesta del instrumento.

Agradeciendo su atención a la presente reitero los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.

HUAMANÍ SERRANO ALEXANDER

DNI N°41099006

ANEXO 6
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO
COEFICIENTE DE VALIDACIÓN DE HERNÁNDEZ NIETO – CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N° ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Σ JUECEZ	Promedio Mx	$CVC_i = \frac{Mx}{vmax}$	$Pe_i = \left(\frac{1}{N^{JUECES}}\right)^{N^{JUECES}}$	$CVC_{IC} = CVC_i - Pe_i$
Ítem 01	17	18	16	18	20	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 02	18	18	16	18	20	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 03	20	18	16	18	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 04	18	18	16	19	20	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 05	18	18	16	19	20	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 06	19	18	16	20	20	93	18.6	0.93	0.00032	0.92968
Ítem 07	20	18	16	20	20	94	18.8	0.94	0.00032	0.93968
Ítem 08	18	18	16	18	18	88	17.6	0.88	0.00032	0.87968
Ítem 09	18	18	16	19	20	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 10	18	18	16	20	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 11	18	18	16	19	19	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 12	20	17	16	20	20	93	18.6	0.93	0.00032	0.92968
Ítem 13	18	18	16	18	20	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 14	20	18	16	18	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 15	19	18	16	17	20	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 16	18	18	16	18	18	88	17.6	0.88	0.00032	0.87968
Ítem 17	18	17	16	18	17	86	17.2	0.86	0.00032	0.85968
Ítem 18	20	18	16	18	19	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 19	19	17	16	20	19	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 20	18	17	16	19	19	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 21	19	17	16	20	19	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 22	19	17	16	20	18	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 23	18	17	16	20	18	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Σ CVC_{ic}										20.80264

DONDE:

$$CVC_i = \frac{\sum CVC_{ic}}{N^{items}} = \frac{20.80264}{5} = 0.904462609$$

Con este indicador de CVC de Hernández Nieto se indica que el cuestionario tiene un 90% de validez. Lo que indica que el cuestionario es válido “Buena”

Valor del CVC	Interpretación de validez y concordancia
De 0 a 0.60	Inaceptable
> a 0.60 y <= a 0.70	Deficiente
> a 0.70 y <= a 0.80	Aceptable
> a 0.80 y <= a 0.90	Buena
> a 0.90	excelente

Fuente: Hernández Nieto (2011)

ANEXO 7
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO
COEFICIENTE DE VALIDACIÓN DE HERNÁNDEZ NIETO – SATISFACCIÓN LABORAL FONT ROJA

Nº ÍTEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	Σ JUECEZ	Promedio Mx	$CVC_i = \frac{Mx}{vmax}$	$Pe = \left(\frac{1}{N^{\circ} JUECES}\right)^{N^{\circ} JUECES}$	$CVC_{ic} = CVC_i - Pe_i$
Ítem 01	18	18	16	20	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 02	18	18	16	20	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 03	18	18	16	20	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 04	18	17	16	20	20	91	18.2	0.91	0.00032	0.90968
Ítem 05	19	20	16	18	20	93	18.6	0.93	0.00032	0.92968
Ítem 06	18	19	16	19	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 07	19	20	16	19	20	94	18.8	0.94	0.00032	0.93968
Ítem 08	18	20	16	19	20	93	18.6	0.93	0.00032	0.92968
Ítem 09	19	17	16	18	20	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 10	19	19	16	18	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 11	18	18	16	18	19	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 12	19	19	16	19	19	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 13	19	18	16	19	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 14	17	18	16	20	18	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 15	18	18	16	19	18	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 16	18	18	16	20	18	90	18	0.9	0.00032	0.89968
Ítem 17	18	19	16	20	20	93	18.6	0.93	0.00032	0.92968
Ítem 18	19	18	16	19	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 19	18	17	16	19	18	88	17.6	0.88	0.00032	0.87968
Ítem 20	19	18	16	18	18	89	17.8	0.89	0.00032	0.88968
Ítem 21	19	19	16	18	20	92	18.4	0.92	0.00032	0.91968
Ítem 22	20	20	16	20	20	96	19.2	0.96	0.00032	0.95968
Ítem 23	20	20	16	20	20	96	19.2	0.96	0.00032	0.95968
Ítem 24	20	20	16	20	20	96	19.2	0.96	0.00032	0.95968
Σ CVCic										22.03232

DONDE:

$$CVC_i = \frac{\sum CVCic}{N^{\circ} ítems} = \frac{22.03232}{24} = 0.918013$$

Con este indicador de CVC de Hernández Nieto se indica que el cuestionario tiene un 92% de validez. Lo que indica que el cuestionario es válido “excelente”

Valor del CVC	Interpretación de validez y concordancia
De 0 a 0.60	Inaceptable
> a 0.60 y <= a 0.70	Deficiente
> a 0.70 y <= a 0.80	Aceptable
> a 0.80 y <= a 0.90	Buena
> a 0.90	excelente

Fuente: Hernández Nieto (2011)

ANEXO 8 CONFIABILIDAD

CONFIABILIDAD: CUESTIONARIO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	23

FUENTE: Programa SPSS

RESPONSABLE: Tesista

CONFIABILIDAD: CUESTINARIO: SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	24

FUENTE: Programa SPSS

RESPONSABLE: Tesista

Se realizó la confiabilidad mediante el método de análisis de homogeneidad de los ítems y el estadístico empleado fue el Alfa de Crombach

ANEXO 9

PRUEBA DE NORMALIDAD

Cuando la muestra es de tamaño menor o igual a 50 se puede contrastar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk.

Tenemos:

H₀: La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal,

Criterio: Si el Valor de significancia (Sig.) "p-valor $\alpha < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa".

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión administrativa	,958	49	,076
V2: Satisfacción laboral	,954	49	,054

Elaboración propia - SPSS

De la tabla se desprende que:

V1: Gestión administrativa

H₀: La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal

El nivel de significancia (Sig.) es mayor a 0,05 ($0,076 > 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que existe normalidad y que debe aplicarse Prueba paramétrica para la contrastación de la hipótesis.

V2: Satisfacción laboral

H₀: La distribución es normal

H₁: La distribución no es normal

El nivel de significancia (Sig.) es mayor a 0,05 ($0,054 > 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis nula, lo cual indica que existe normalidad y que debe aplicarse Prueba paramétrica para la contrastación de la hipótesis.

Por lo tanto, el estadístico para el tipo de investigación a emplear es el **coeficiente de correlación de Pearson**.

ANEXO 10

SOLICITUD DE PERMISO Y AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Huacho, 19 de agosto de 2021

Señor
Dra. Flor Terrones Mayta
Director del CENTRO DE SALUD DE MANZANARES



SOLICITUD: PERMISO PARA REALIZAR UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD DE MANZANARES HUACHO.

De mi mayor consideración:

Yo Huamani Serrano Alexander identificado con DNI 41099006, Licenciado en Terapia Física y Rehabilitación, por medio de la presente le hago llegar saludos muy afectuosos deseándole éxitos en la labor que desempeña. Me presento y expongo:

Que estando llevando la segunda especialidad en ADMINISTRACIÓN EN SALUD, en la Universidad Nacional del Callao, motivo por el cual me dirijo a su persona para solicitarle permiso para poder llevar a cabo un estudio de investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD DE MANZANARES, HUACHO 2021", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución mencionada. El estudio se realizará en el periodo de Agosto – Octubre del presente año.

Seguro de contar con una respuesta positiva, ya que conocemos su espíritu altruista que apoya a la juventud estudiosa, desde ya le reiteramos nuestro agradecimiento y alta estima.

Atentamente.

Dr. Huamani Serrano Alexander
Tecnólogo Médico
Terapia Física y Rehabilitación
C.T.M.P. 13039

ANEXO 11

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



CONSTANCIA DE EJECUCION

CARGO

Por medio de la presente dejamos CONSTANCIA que el Licenciado en TERAPIA FISICA Y REHABILITACIÓN HUAMANI SERRANO ALEXANDER, identificado con DNI.: 41099006, ha realizado la EJECUCIÓN del estudio de investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MANZANARES, en el periodo de Agosto 2021.

Dicha ejecución se realizado en completa satisfacción mostrando en todo momento la colaboración del recurso humano de esta institución.

Se otorga la presente constancia para los fines del interesado que crea conveniente.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
CENTRO DE SALUD MANZANARES

MC. FLOR E. TERRONES MAYTA
C. N. P. 41375
MEDICO JEFE DE C. S. MANZANARES

Manzanares, 03 setiembre del 2021

FHPL/cesm
c.c. Archivo

Email: ulsis_csm@hotmail.com
Calle Sucre 356 - Manzanares I Etapa. Telefono: 239-1958

ANEXO 12 BASES DE DATOS

	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																							
	D1: PLANEACIÓN										D2: ORGANIZACIÓN					D3: DIRECCIÓN				D4: CONTROL			SUMA	
ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
E1	1	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	88
E2	3	2	3	5	5	4	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	76
E3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	98
E4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	53
E5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	83
E6	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	53
E7	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	91
E8	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	5	4	3	1	4	1	1	3	4	3	3	1	63
E9	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	4	3	1	4	1	1	3	4	2	3	1	63
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	74
E11	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	82
E12	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	92
E13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	110
E14	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	71
E15	3	4	5	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	81
E16	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	95
E17	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	93
E18	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	98
E19	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	98
E20	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	53
E21	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	99
E22	5	3	5	5	4	5	3	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	3	1	3	4	3	4	78
E23	5	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	3	3	76
E24	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	91
E25	4	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	72
E26	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
E27	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	97
E28	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	97

E29	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	84
E30	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	53
E31	5	3	5	5	4	5	3	2	4	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	3	3	3	88
E32	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	97
E33	5	4	3	3	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	91
E34	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	92
E35	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	95
E36	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	98
E37	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	72
E38	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	91
E39	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	82
E40	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
E41	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	98
E42	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	100
E43	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	1	3	4	3	4	79
E44	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	111
E45	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	93
E46	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	53
E47	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	100
E48	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	5	4	3	1	4	1	1	3	4	4	3	1	65
E49	5	4	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	4	2	4	5	3	3	3	5	3	3	3	89
	190	178	195	199	205	214	172	167	188	188	181	192	184	168	168	187	177	147	157	170	170	178	169	

SATISFACCIÓN LABORAL																									
ENCUESTADO	Satisfacción en el trabajo							Presión en el trabajo			Rel Per		Dist trab					AT	Control trabajo					varieda	SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
E1																									
E2	5	5	5	2	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	2	5	5	4	5	96
E3	4	4	5	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	94
E4	4	5	5	3	4	3	5	2	2	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	86
E5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	54
E6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	82
E7	4	5	5	2	4	4	4	1	2	3	2	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	2	81
E8	5	5	2	3	5	1	5	4	3	5	5	5	5	1	5	3	5	3	1	5	3	1	5	5	90
E9	1	5	3	1	2	3	4	3	1	1	3	1	4	1	1	4	4	1	4	1	4	5	3	2	62
E10	1	5	3	1	2	4	5	3	1	1	3	1	2	1	1	4	4	4	5	1	4	5	4	2	67
E11	1	5	1	1	4	4	5	3	1	3	4	1	2	4	1	4	4	4	5	1	5	5	3	2	73
E12	4	5	5	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	95
E13	5	5	5	4	5	3	5	4	1	4	3	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	3	5	99
E14	5	5	5	3	3	4	5	3	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	3	3	5	3	4	92
E15	3	5	5	1	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	5	2	78
E16	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	80
E17	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	96
E18	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	54
E19	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	104
E20	4	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	104
E21	1	5	1	1	1	1	5	4	4	1	1	1	5	1	3	5	5	5	5	2	4	4	5	5	75
E22	5	5	2	4	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	85
E23	3	5	4	3	5	5	4	3	2	4	4	5	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	88
E24	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	84
E25	4	4	5	5	5	4	5	2	1	2	2	5	4	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	86
E26	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	53
E27	4	4	2	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	2	5	3	82
E28	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	98

E29	4	5	5	3	4	4	5	3	2	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	97
E30	3	5	4	3	3	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	79
E31	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	54
E32	5	5	5	3	4	4	3	2	2	3	3	5	5	2	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	89
E33	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	98
E34	5	5	2	3	5	1	5	4	3	5	5	5	4	2	5	3	5	3	1	5	3	2	4	5	90
E35	5	4	5	5	5	3	5	4	1	4	4	4	5	3	2	3	5	4	5	5	5	5	3	5	99
E36	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	96
E37	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	104
E38	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	54
E39	4	4	5	5	5	4	5	2	1	2	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	86
E40	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	54
E41	4	5	2	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	2	2	5	3	83
E42	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	100
E43	5	5	5	3	4	3	5	2	2	3	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	87
E44	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	54
E45	5	5	5	3	3	4	5	3	1	5	4	5	5	3	3	2	3	5	5	3	3	5	3	4	92
E46	4	5	4	1	4	4	4	3	1	5	3	5	4	2	4	2	4	3	5	5	4	5	4	3	88
E47	3	5	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	4	4	3	3	80
E48	5	5	5	4	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	105
E49	2	5	3	1	2	3	4	3	1	1	3	1	4	1	1	4	4	1	4	1	4	5	3	2	63
	4	5	5	3	4	4	4	3	2	3	3	5	5	2	2	4	4	5	3	5	4	4	4	4	91
	179	218	194	145	182	157	203	135	104	153	157	185	194	138	148	152	182	180	194	171	180	190	175	165	

