

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial
del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020**

Para optar el grado académico de:

MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

Bach. Maria Carolina AMARU CANALES

ASESOR:

Dr. Emilio Germán RAMÍREZ ROCA

AYACUCHO - PERÚ

2026

DEDICATORIA

A mi madre María Consuelo Canales Medina, mi familia y seres queridos, motor y fuerza fundamental de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNSCH, por generar las condiciones para desarrollar la maestría, asimismo cautelar la veracidad del presente estudio.

Al Asesor Dr. Emilio Germán Ramírez Roca, por encaminar el desarrollo de la presente tesis.

Al director del Hospital de Apoyo de Huanta y al personal asistencial del establecimiento de salud por su colaboración y apertura para la realización del presente estudio.

A las personas quienes sumaron en el proceso, aquellos que con su predisposición lograron contribuir al desarrollo de presente estudio.

ÍNDICE

CAPÍTULO I	10
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II	16
MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes del estudio	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.1.3. Antecedentes regionales	19
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Gestión administrativa	20
2.2.2. Satisfacción laboral	23
2.3. Variables de estudio	25
2.3.1. Identificación de variables	25
2.3.2. Operacionalización de variables	25
CAPÍTULO III	27
MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1. Enfoque de investigación	27
3.2. Tipo de investigación	27
3.3. Diseño de investigación	27
3.4. Área de estudio	28
3.5. Población	28
3.5.1. Criterios de inclusión	28
3.5.2. Criterios de exclusión	28
3.6. Muestra	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29

3.7.1. Técnica de recolección de datos	29
3.7.2. Instrumento de recolección de datos	29
3.7.3. Criterios de validez y confiabilidad	31
3.8. Recolección de datos	32
3.9. Procesamiento de datos	32
3.10. Presentación y análisis de datos	32
CAPÍTULO IV	33
RESULTADOS	33
CAPÍTULO V	37
DISCUSIÓN	37
CAPÍTULO VI	42
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla 1.	Matriz de definición y operacionalización de variables	25
Tabla 2.	Factores de la satisfacción laboral	29
Tabla 3.	Rangos de la satisfacción laboral	30
Tabla 4.	Rangos de la gestión administrativa	31
Tabla 5.	Prueba binomial para la gestión administrativa	31
Tabla 6.	Prueba normalidad para las variables satisfacción laboral y gestión administrativa	32
Tabla 7.	Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta 2022	33
Tabla 8.	Gestión administrativa según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022	34
Tabla 9.	Nivel de satisfacción laboral, según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022	35
Tabla 10.	Relación de las dimensiones de la gestión administrativa, con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022	36

ÍNDICE DE ANEXOS

		Página
Anexo 1.	Cuestionario para valorar gestión administrativa	51
Anexo 2.	Cuestionario para evaluar satisfacción laboral	53
Anexo 3.	Matriz de Consistencia	56
Anexo 4.	Modelo de consentimiento informado	57
Anexo 5.	Ficha de validación de instrumento	58
Anexo 6.	Ficha de validación de instrumento	59
Anexo 7.	Ficha de validación de instrumento	60
Anexo 8.	Ficha de validación de instrumento	61
Anexo 9.	Ficha de validación de instrumento	62
Anexo 10.	Autorización para la recolección de datos	63

Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020

RESUMEN

Existe la necesidad de comprender el impacto del desempeño de la gestión sanitaria en el nivel de satisfacción del personal de salud, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Objetivo: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho, en el año 2020. Métodos: El estudio corresponde a un diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 101 trabajadores asistenciales seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. La técnica utilizada para la recolección de datos fue el cuestionario autoinformado. Como instrumentos, se emplearon el cuestionario de Meliá y Peiró para medir la satisfacción laboral, y otro cuestionario diseñado para evaluar la gestión administrativa. Resultados: El 48,5 % de los encuestados calificó el desempeño de la gestión administrativa como regular, mientras que el 43,6 % lo consideró deficiente o muy deficiente. Solo el 22,8 % se mostró satisfecho o muy satisfecho con la gestión administrativa. La dimensión de la gestión con mayor percepción de deficiencia fue la de dirección (49,5 %), seguida de la de control (39,5 %). En general, predominó un nivel de satisfacción laboral regular en todas sus dimensiones. Se observó que la dimensión de planificación de la gestión administrativa mostró una relación moderada con el nivel de satisfacción laboral ($R_o = 0,413$). Conclusión: A medida que disminuye el desempeño de la gestión administrativa, también lo hace el nivel de satisfacción laboral.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción laboral, personal asistencial, hospital, servicios de salud.

**Administrative management and satisfaction of the healthcare staff of the
Huanta Support Hospital, Ayacucho 2020**

ABSTRACT

There is a need to understand the impact of healthcare management performance on the satisfaction level of healthcare personnel in order to improve the quality of services provided. Objective: To establish the relationship between administrative management and the satisfaction of healthcare staff at the Huanta Support Hospital, Ayacucho, in 2020. Methods: This was a non-experimental, cross-sectional correlational study. The sample consisted of 101 healthcare workers selected through simple random sampling. Data were collected using a self-administered questionnaire. Instruments included the Meliá and Peiró job satisfaction questionnaire and another designed to assess administrative management. Results: A total of 48.5 % of respondents rated administrative management performance as fair, while 43.6 % considered it poor or very poor. Only 22.8 % reported being satisfied or very satisfied with administrative management. The management dimension perceived as most deficient was leadership (71.3 %), followed by control (51.5 %). Overall, a regular level of job satisfaction prevailed across all dimensions. The planning dimension of administrative management showed a moderate correlation with job satisfaction ($R_o = 0.413$). Conclusion: As administrative management performance decreases, job satisfaction also tends to decline. A moderate and statistically significant correlation was found between administrative management and job satisfaction.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, healthcare staff, hospital, health services.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Los hospitales, son entidades sanitarias que cumplen funciones esenciales en la sociedad, cuyo propósito es recuperar la salud de la población enferma, la rehabilitación, entre otros. Para el efecto se debe generar una gestión integral, conforme a la capacidad resolutive, que responda a las necesidades y demandas de los usuarios. Las organizaciones sanitarias, para asegurar los servicios que ofrecen, deben saber analizar los factores extra e intrahospitalarios, de esta manera adaptarse al escenario que se le presenta, y dentro del enfoque de la gestión moderna, deben garantizar un servicio flexible, oportuno, efectivo y eficiente¹.

Actualmente, los centros de atención hospitalaria se encuentran entre las instituciones más complejas de gestionar, debido a la naturaleza de sus procesos y la diversidad de servicios que ofrecen. Se trata de un sistema altamente complejo que, si no se articula y administra adecuadamente, puede representar un riesgo tanto para los usuarios externos como para el personal interno. En este contexto, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y otras entidades afines destacan la importancia de “fomentar la formación continua de administradores hospitalarios capacitados para dirigir eficazmente las operaciones de estas instituciones”².

En toda institución, quienes asumen la conducción desempeñan un papel clave en el logro de los objetivos. Su eficacia depende, en gran medida, del equipo de gestión que los respalda y de la calidad del recurso humano disponible. Para cumplir eficazmente con su misión, el equipo directivo debe involucrar a toda la organización, promoviendo una reflexión constante sobre su quehacer, de modo que pueda responder de manera efectiva a las necesidades que se presentan¹.

Según la Academia Nacional de Medicina de México, las actuales administraciones y gerencias hospitalarias se han desarrollado bajo un modelo lineal y reduccionista, enfocado principalmente en la gestión de espacios internos e inmediatos, sin considerar adecuadamente el contexto externo. En consecuencia, estos modelos de atención a menudo no responden a las necesidades reales del

entorno, ya que privilegian la ejecución de actividades y tareas específicas por encima de la gestión de procesos y la obtención de resultados. Esta orientación implica una demanda considerable de recursos, especialmente del recurso humano altamente especializado. En este escenario, resulta fundamental revertir la creciente desmotivación y la pérdida de compromiso del personal de salud con su labor asistencial³, para el efecto es clave mejorar las condiciones laborales, generar estrategias que incidan de forma positiva, para mejorar el bienestar del personal.

Una de las principales preocupaciones en la gestión institucional es contar con trabajadores satisfechos con sus funciones, motivados, productivos y comprometidos con el logro de las metas y el desarrollo de la organización⁴. La insatisfacción laboral está relacionada con factores denominados higiénicos, como el ambiente laboral y la supervisión, mientras que la satisfacción se asocia a elementos motivadores. Para promover un entorno laboral más satisfactorio, se ha propuesto el enriquecimiento de las tareas, convirtiéndolas en desafíos que incrementen la responsabilidad y establezcan objetivos más ambiciosos⁵. La satisfacción laboral está influenciada por la interacción entre el personal y las condiciones del entorno de trabajo, lo que implica que un ambiente laboral favorable puede impactar positivamente en la percepción y desempeño de los trabajadores⁶; asimismo, la satisfacción laboral se origina a partir de la valoración que los individuos hacen de su trabajo o de la experiencia que viven en el entorno laboral⁷.

Actualmente, los hospitales de referencia del Ministerio de Salud enfrentan múltiples problemas y necesidades. Su situación dista considerablemente de los estándares de calidad recomendados, presentando deficiencias importantes en su capacidad resolutoria⁸. Esta situación impacta negativamente en la prestación de servicios y, en especial, en el nivel de satisfacción tanto de los usuarios internos como externos.

Estudios realizados en países como México, Chile, Venezuela y Brasil revelan que el personal de enfermería en América Latina manifiesta insatisfacción laboral, atribuida principalmente a la falta de reconocimiento social y económico, a pesar de la gran responsabilidad que implica su labor diaria⁹. En Santa Fe de Bogotá se evidenció un elevado nivel de insatisfacción laboral entre los trabajadores de salud, acompañado de una marcada intención de abandonar sus puestos de trabajo¹⁰. De manera similar, en Brasil se identificó que el personal de enfermería optaba por

renunciar debido a la escasez de recursos físicos, las extensas jornadas laborales, la sobrecarga de tareas, los turnos exigentes y los bajos salarios¹¹. Esto refleja que, en muchas instituciones de salud, la gestión sanitaria no está priorizando adecuadamente al recurso humano.

Por otro lado, un estudio realizado en 2019 en Lima evidenció que la gestión administrativa en un establecimiento de salud alcanzaba un nivel de eficiencia media (62.3%), mientras que el 50.8% del personal reportaba una satisfacción laboral también de nivel medio¹². De forma complementaria, otra investigación desarrollada ese mismo año en la región San Martín demostró una relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de consulta externa ($Rho = 0.617$, $p < 0.05$)¹³. Estos hallazgos reflejan que el desempeño de la gestión hospitalaria varía según el contexto y que la proporción de usuarios internos satisfechos también puede ser diversa.

En este contexto, el Hospital de Apoyo de Huanta se encuentra actualmente bajo la dirección de un profesional de salud designado como cargo de confianza por el Gobierno Regional de Ayacucho. Si bien este puesto requiere el cumplimiento de ciertos requisitos mínimos establecidos en el perfil del cargo, el profesional asignado no cumple con dichos criterios, careciendo tanto de la experiencia necesaria como de las competencias requeridas para una gestión hospitalaria eficaz. En consecuencia, el personal de salud de la institución percibe que el desempeño de la gestión hospitalaria en los últimos cinco años ha sido deficiente, lo cual ha repercutido negativamente.

En cuanto a su estructura organizativa, el hospital cuenta con una dirección, un órgano de apoyo, uno de asesoramiento y ocho órganos de línea que operan como servicios intermedios o finales. La dinámica de los procesos institucionales depende directamente del estilo de conducción. A nivel de infraestructura, se observa un marcado deterioro y hacinamiento, principalmente porque se dispone de un solo pabellón de hospitalización que alberga a pacientes de Cirugía, Pediatría-Neonatología, Medicina, Obstetricia, Ginecología, así como a pacientes aislados, en cuidados intermedios y del área de laboratorio. Las condiciones físicas del establecimiento no son adecuadas para su propósito, lo que evidencia un entorno hospitalario alejado de los estándares de calidad. Además, su limitada capacidad operativa no se ajusta a la creciente demanda de la población, generando preocupación entre el personal asistencial.

Es importante señalar que el Hospital de Apoyo Huanta es un órgano desconcentrado perteneciente a la Unidad Ejecutora Red de Salud Norte (UERSAN). La gestión hospitalaria en esta institución se caracteriza por una serie de deficiencias, entre ellas la falta de liderazgo, desorganización, desatención en los servicios, desabastecimiento de insumos, burocratización de los procesos y baja motivación del personal. A estos problemas se suman las condiciones inadecuadas de infraestructura, la escasa implementación de sistemas de control, y la inestabilidad del personal contratado, lo que genera un clima de preocupación e insatisfacción entre los trabajadores de salud. Cabe destacar que, tras la emergencia sanitaria por la COVID-19, la demanda hospitalaria se incrementó significativamente; sin embargo, el desempeño de la gestión hospitalaria no ha logrado responder adecuadamente a las expectativas de los usuarios, tanto internos como externos.

La revisión de antecedentes revela la ausencia de estudios que expliquen de manera específica la dinámica de la gestión administrativa en el Hospital de Apoyo Huanta, así como el nivel de satisfacción general del personal asistencial. Esta carencia de información sustenta la necesidad de abordar el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho, en el año 2020?

El objetivo principal del estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, en Ayacucho, durante el año 2020.

Los objetivos específicos fueron:

1. Evaluar la gestión administrativa, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.
2. Identificar la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.
3. Determinar cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción laboral del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.

En relación con el problema de investigación, la hipótesis de investigación fue (Hi): La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del Personal

Asistencial, que labora en el Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020; mientras la hipótesis nula (H_0): La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del Personal Asistencial, que labora en el Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020

Este estudio busca evaluar el desempeño de la gestión administrativa desde la perspectiva del personal asistencial, así como valorar su nivel de satisfacción respecto al entorno en el que desarrollan sus funciones. Su finalidad es comprender la dinámica de la gestión hospitalaria y, a partir de ello, proponer estrategias de mejora mediante la implementación de políticas y planes orientados a optimizar las condiciones laborales del personal y, en consecuencia, elevar su nivel de satisfacción.

Desde el punto de vista social, el estudio adquiere relevancia en el contexto actual, en el que resulta fundamental evaluar el desempeño de la gestión hospitalaria, ya que su impacto incide directamente en la calidad de la atención y en las condiciones laborales del personal de salud. Esta necesidad se ha vuelto aún más urgente a raíz de la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Asimismo, los resultados del estudio podrán servir como insumo para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito gubernamental, orientando la gestión hospitalaria de manera más efectiva y sirviendo de base para futuras investigaciones.

El valor teórico del estudio radica en su contribución al análisis de la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, permitiendo identificar la magnitud del problema y generar propuestas para su abordaje.

En cuanto a su valor práctico, los hallazgos permitirán, a mediano y largo plazo, desarrollar estrategias orientadas a mejorar la gestión administrativa, lo que impactará positivamente en la satisfacción del personal asistencial y, por ende, en la calidad de los servicios de salud.

El estudio adoptó un diseño correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por el personal asistencial del hospital. Dado el tamaño de la población, se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniéndose una muestra de 101 trabajadores. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Para evaluar la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Meliá y Peiró, mientras que otro instrumento se aplicó para medir la gestión administrativa.

El 48,5 % del personal consideró que la gestión administrativa tiene un desempeño regular, mientras que el 43,6 % la calificó como deficiente o muy deficiente. Solo el 22,8 % se mostró satisfecho o muy satisfecho con dicha gestión. La dimensión más deficiente fue la dirección (49,5%), seguida del control (39,6 %). En cuanto a la satisfacción laboral, predominó un nivel regular en todas sus dimensiones.

Se evidenció que, entre las dimensiones de la gestión administrativa, la planificación mostró una relación moderada con la satisfacción laboral ($R_o = 0,413$), a diferencia de las otras dimensiones que presentaron relaciones más débiles.

El contenido de la presente tesis es: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III: Materiales y Métodos, Capítulo IV: Resultados, Capítulo V: Discusión, Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Peñañiel¹⁴, en Ecuador (2022), realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Servicio de Emergencia de un hospital en Guayaquil. El diseño metodológico fue correlacional y de corte transversal, con una muestra no probabilística de 50 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó una escala de satisfacción. Los resultados mostraron que el 84,0 % del personal percibió una gestión administrativa entre eficiente y regular, mientras que el nivel de satisfacción laboral fue mayoritariamente regular. Se concluyó que no existía correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Marcillo¹⁵, en Ecuador (2020), desarrolló un estudio cuyo objetivo fue relacionar el nivel de gestión administrativa con la satisfacción laboral del personal asistencial del ECU 911 en Babahoyo. Se aplicó una metodología descriptivo-correlacional, con una muestra de 52 trabajadores, a quienes se administraron dos cuestionarios. La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba estadística Rho de Spearman, encontrándose una correlación positiva moderada de 0,443 ($p < 0.05$). Se concluyó que a medida que mejora la gestión administrativa, también aumenta la satisfacción del personal.

García et al.¹⁶, en México (2016), realizaron el estudio titulado “Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas”. La investigación tuvo un diseño descriptivo-correlacional, abarcando a 59 enfermeros del Hospital A y 149 del Hospital B. Los resultados indicaron que el 70,0 % del personal presentó satisfacción laboral, un 25,0 % mostró alta satisfacción y solo un 5% reportó insatisfacción. Se concluyó que la satisfacción laboral estaba asociada tanto a factores extrínsecos como intrínsecos.

Cabezas¹⁷, en Colombia (2015), llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en una entidad de saneamiento ambiental. El estudio fue de tipo correlacional y corte transversal, con una muestra compuesta por 339 usuarios externos, 16 usuarios internos y 2 directivos. Se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados revelaron que la gestión administrativa no respondía a las necesidades del personal, debido a un liderazgo vertical, fallas en los procesos administrativos, falta de motivación y escasa capacitación. Se concluyó que la gestión administrativa no cumplía con las expectativas de los usuarios internos.

Cifuentes y Manrique⁹, en Colombia (2015), realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. El diseño fue descriptivo y de corte transversal. Se encuestaron 105 enfermeros utilizando el cuestionario Font-Roja. Los resultados mostraron que el 72% presentó una satisfacción laboral regular, mientras que un 25% evidenció un nivel alto de satisfacción, influenciado principalmente por factores como las relaciones interpersonales, la competitividad y la rutina laboral.

Sanchez¹⁸, en Ecuador (2020), realizó la investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020”. El estudio de enfoque cuantitativa; tipo básica, diseño no experimental, descriptiva correlacional. La conclusión más relevante en concordancia con el objetivo general fue que el coeficiente de correlación de Spearman resultó con una significancia de ($p < 0.01$) indicando que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, presentando además una correlación de 0,401, existiendo una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Andía¹⁹, en Lima (2022), realizó un estudio cuyo propósito fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los trabajadores de un hospital en Villa El Salvador. El diseño fue correlacional y la muestra estuvo compuesta por 30 trabajadores asistenciales del servicio de consulta externa. Los resultados evidenciaron una relación positiva y moderada entre las variables ($Rho = 0,215$), aceptándose la hipótesis de investigación.

Arregui¹², en Lima (2019), llevó a cabo un estudio con el objetivo de establecer el vínculo entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillén. La metodología correspondió a un diseño descriptivo-correlacional de corte transversal, abordando al 100,0 % del personal (61 trabajadores, entre asistenciales y administrativos). Los resultados indicaron una gestión administrativa medianamente eficiente (62,3 %) y una satisfacción laboral media en el 50,8 % del personal, estableciéndose una correlación positiva.

Ojeda¹³, en Callao (2019), desarrolló un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El estudio fue correlacional y transversal, con una muestra de 168 trabajadores administrativos. Se aplicaron dos cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados mostraron que el 60,7 % calificó la gestión como deficiente; el 42,9 % se mostró insatisfecho y el 41,1 % muy insatisfecho. Se concluyó que existe una correlación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal administrativo (Rho de Spearman = 0,66).

Orihuela²⁰, en Callao (2017), realizó una tesis con el objetivo de establecer el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en un centro de salud. Se empleó un diseño correlacional de corte transversal, con una muestra probabilística de 152 personas (de una población total de 250). Para el recojo de datos se aplicaron cuestionarios tipo Likert. Los resultados mostraron una correlación muy alta entre ambas variables ($r = 0.985$; $p < 0,05$).

Oré y Soto²¹, en Lima (2018), realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería en el servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin. El estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de 60 enfermeras. Los resultados mostraron que el 68,3 % presentaba una satisfacción laboral media; sin embargo, el 91,7 % manifestó un bajo nivel de satisfacción en el área de desarrollo personal. En contraste, el 66,7 % expresó alto nivel de satisfacción en la dimensión de beneficios sociales. Se concluyó que la satisfacción laboral está influenciada por las condiciones de trabajo.

Garay²², en Lima (2018), realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional en el Hospital Central PNP, distrito de Jesús María. El diseño fue correlacional y de corte transversal, con una muestra no probabilística de los colaboradores del hospital (750 en total). Se utilizó un cuestionario como instrumento. Los resultados evidenciaron una alta correlación entre gestión administrativa y compromiso organizacional ($r = 0,879$; $p = 0,000$).

Maza²³, también en Lima (2018), desarrolló un estudio con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del SENACE. Se trató de un estudio no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 trabajadores, abordados en su totalidad. Se aplicaron encuestas con dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados mostraron una relación positiva muy alta entre las variables ($Rho = 0.953$; $p = 0,000 < 0,05$).

Montoya²⁴, en Yurimaguas (2017), realizó un estudio con el propósito de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios del CLAS Aguamiro – Yurimaguas. El estudio fue descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra censal. Se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos. Los resultados revelaron que el 45,0 % consideró que la gestión administrativa era deficiente, mientras que el 40,0 % señaló que la calidad del servicio era regular. Se concluyó que ambas variables estaban relacionadas.

Ocampos y Valencia²⁵, en Tumbes (2016), realizaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes. El diseño fue descriptivo-correlacional. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario aplicado a 39 trabajadores. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, confirmando que una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar una atención de calidad.

1.1.3. Antecedentes regionales

Vilcapoma²⁶, en 2019, realizó una tesis cuyo objetivo fue evaluar la gestión administrativa en el Programa Articulado Nutricional de los hospitales San Miguel y Huanta, ubicados en la región Ayacucho. El estudio empleó un diseño descriptivo,

de tipo cuali-cuantitativo y corte transversal. La población y muestra estuvo compuesta por 38 trabajadores de ambos hospitales. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de encuesta, entrevista y rastreo documental. Los resultados permitieron concluir que no existe una diferencia significativa en la gestión administrativa del mencionado programa entre los dos hospitales evaluados.

Sosa y Pillpe²⁷, en 2018, desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta, Ayacucho. El diseño fue descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería, y la muestra fue de 30. Se utilizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario con escala tipo Likert. Los resultados mostraron que el 70,0 % del personal reportó un nivel medio de satisfacción laboral, y el 30,0 % manifestó un nivel alto. Se concluyó que la condición civil y la situación laboral se asocian significativamente con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería ($p < 0,05$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Definiciones

Quichca²⁸ sostiene que la gestión administrativa comprende actividades de planeación, organización, ejecución y control, orientadas a definir y alcanzar los objetivos establecidos. Por su parte, Campos y Loza²⁹ afirman que la gestión administrativa representa la capacidad de una institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles.

De manera similar, Muñiz³⁰ plantea que la gestión administrativa implica planificar las actividades a desarrollar, organizar la entidad, controlar procesos y recursos, así como conducir adecuadamente, partiendo del reconocimiento de las necesidades de la organización. En esa línea, Anzola considera que la gestión administrativa es un conjunto de actividades dirigidas a orientar el esfuerzo colectivo hacia el logro de metas u objetivos institucionales³¹.

2.2.1.2. Gestión hospitalaria

La administración hospitalaria ha experimentado avances significativos desde el siglo XX, desarrollándose a partir de distintos enfoques teóricos que han influido en su evolución y práctica institucional³²:

- **Enfoque clásico:** Considera a la administración como un sistema orientado a la consecución de objetivos operacionales. Representantes como Henri Fayol y Frederick Taylor adoptaron una perspectiva cartesianamente estructurada, centrada en la eficiencia y la organización jerárquica del trabajo.
- **Enfoque de las relaciones humanas:** Destaca la importancia de la interacción directa entre administradores y personal, promoviendo un liderazgo vertical de tipo lineal. Su principal referente es Elton Mayo (1880-1949), quien subrayó el valor del componente humano en el entorno laboral.
- **Enfoque estructuralista o tecnoburocrático:** Sostiene que la administración se basa en jerarquías rígidas y normas obligatorias, caracterizadas por la linealidad e inamovilidad organizativa. Su principal exponente es Max Weber.
- **Enfoque de comportamiento organizacional:** Se enfoca en prácticas participativas y racionales entre administradores y administrados, enfatizando la estandarización y repetitividad organizacional. Entre sus referentes destaca Niklas Luhmann (1927-1998).
- **Enfoque cuantitativo:** De carácter pragmático, aplica herramientas matemáticas y estadísticas para la gestión, centrándose en la cuantificación de recursos, la medición de procesos y la evaluación de resultados. Emplea metodologías como la investigación de operaciones, la programación lineal y la teoría de colas, entre otras.

En la actualidad, la gestión hospitalaria busca avanzar hacia un enfoque centrado en el paciente, desarrollando estrategias orientadas a mejorar la atención integral. Entre estas se incluyen³³: la transición de una organización funcional hacia una organización orientada por procesos y la creación de mecanismos de coordinación interdisciplinaria para una atención centrada en las personas.

2.2.1.3. Teorías sobre la gestión administrativa

a) Teoría del capital humano

Becker³⁴ sostiene que el éxito de la gestión se basa en el desarrollo del recurso humano. Para ello, resulta fundamental promover la inversión en educación y el fortalecimiento de capacidades en el entorno laboral. El capital humano comprende un conjunto de destrezas y facultades, siendo estas últimas entendidas como los procesos mentales superiores, como la memoria, el pensamiento y el lenguaje.

b) Teoría de los objetivos y/o metas

Toda gestión debe orientarse hacia el cumplimiento de objetivos y metas. Según Edwin A. Locke, “los objetivos conscientes influyen en la acción y, a su vez, la motivación incide en dicha acción en términos de conducta, intensidad, esfuerzo y duración”³⁵.

c) Teoría de la eficiencia, eficacia y efectividad

El logro de objetivos requiere la aplicación de estándares que permitan evaluar si los procesos desarrollados están alineados con los fines propuestos. Estos estándares se resumen en las denominadas “tres E”: eficiencia, eficacia y efectividad. La eficiencia se refiere al uso racional de los recursos para alcanzar los objetivos; la eficacia, al logro de los objetivos o metas conforme a lo planificado³⁶.

2.2.1.4 Fases de la administración

Diversos autores han abordado las funciones de la gestión administrativa, algunas veces denominadas fases. Chiavenato³², uno de los principales referentes de la administración moderna, identifica cuatro fases fundamentales del proceso administrativo:

a) Planeación

Es la primera función del proceso administrativo y sirve como base para las demás. Consiste en definir anticipadamente los objetivos que se deben alcanzar y establecer las acciones necesarias para lograrlos³⁷. En esta etapa se delimitan los fines considerando la realidad institucional, lo que permite determinar los recursos requeridos para alcanzarlos³⁷.

b) Organización

Se relaciona con la distribución del trabajo, la especialización y la departamentalización de funciones y cargos. Stoner define organizar como “el acto de estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados en la ejecución, así como establecer las relaciones entre ellos y asignar las atribuciones correspondientes”³⁸.

c) Dirección

Toda organización requiere una conducción adecuada que oriente y motive a las personas hacia el logro de los objetivos institucionales³². La dirección implica lograr que los subordinados contribuyan activamente con las metas de la entidad, promoviendo el compromiso, la eficiencia y la eficacia. Es fundamental que el personal se sienta parte integral de la organización³⁹.

d) Control

Esta fase permite verificar si los resultados alcanzados están en línea con los objetivos planteados⁴⁰. Robbins define el control como “el proceso de regular actividades para asegurar que se cumplen tal como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa”⁴¹.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

La satisfacción laboral se entiende como el resultado de diversas actitudes que los trabajadores adoptan hacia su empleo, influenciadas por factores relacionados con su entorno laboral y su vida personal en general⁴². Se expresa como el nivel de bienestar que una persona experimenta en el ejercicio de sus funciones, y guarda estrecha relación con la calidad de vida en el trabajo⁴³. Representa una percepción individual sobre el grado de realización que se obtiene en el puesto, derivada de una valoración subjetiva de sus características⁴⁴. Gibson plantea que la satisfacción está determinada por factores intrínsecos y extrínsecos que inciden en el comportamiento de cada persona⁴⁵.

2.2.2.2. Teorías que sustentan la satisfacción laboral

Entre las principales teorías que explican la satisfacción laboral, Chiavenato⁴⁶ destaca la teoría de la motivación-higiene propuesta por Frederick Herzberg. Esta teoría establece que la motivación depende de dos tipos de factores: los factores higiénicos, que corresponden a las condiciones que rodean al trabajador, tales como el ambiente físico, el salario, las políticas institucionales y los beneficios sociales; y los factores motivacionales, que se relacionan con el contenido del trabajo, incluyendo las tareas y responsabilidades, y que generan satisfacción duradera y un incremento en la productividad.

Davis y Newstrom⁴⁷ consideran que la satisfacción laboral se conforma por un conjunto de sentimientos, tanto favorables como desfavorables, mediante los cuales los empleados perciben su actividad laboral. Esta percepción incluye una disposición psicológica hacia el empleo, que involucra pensamientos, emociones y actitudes respecto al trabajo y a uno mismo⁴⁸.

Según Blum y Taylor⁴⁹, la satisfacción laboral está condicionada por diversos factores, entre ellos: la remuneración, la supervisión, la estabilidad en el empleo, las

condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de las capacidades, la evaluación justa del desempeño y las relaciones interpersonales.

Herzberg⁵⁰ también aborda la satisfacción laboral desde una perspectiva motivacional, distinguiendo entre factores extrínsecos e intrínsecos. Los extrínsecos se refieren a las características del puesto, como el nivel jerárquico, el clima laboral o la antigüedad. En cambio, los factores intrínsecos se vinculan con aspectos individuales como la edad, el género, el nivel educativo, la personalidad y la percepción de seguridad^{48,49,51}.

En su teoría original, Herzberg⁵⁰ señala que los factores higiénicos cumplen una función preventiva frente a la insatisfacción, aunque no son suficientes para generar satisfacción. Estos incluyen la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del trabajo, las políticas administrativas, las remuneraciones, los beneficios y la seguridad en el empleo. Por otro lado, los factores motivacionales son aquellos que influyen directamente en la satisfacción, tales como el logro personal, el reconocimiento y el sentido del trabajo desempeñado.

2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

De acuerdo con Urquiza⁵², las dimensiones que explican la satisfacción laboral incluyen aspectos como las condiciones físicas y ambientales del trabajo, la seguridad laboral, las oportunidades de formación, promoción y desarrollo profesional, el reconocimiento, la retribución, la relación jerárquica, la participación, el clima organizacional, la comunicación interna, la valoración de las sugerencias para la mejora, el conocimiento sobre objetivos institucionales y la percepción del impacto ambiental de la organización.

Meliá y Peiró⁵³ desarrollaron el cuestionario S21/26, que posteriormente evolucionó a la versión S04/82 (1986). Este instrumento contempla 37 ítems agrupados en seis dimensiones: satisfacción con el trabajo en general (significado, agrado y orgullo por el trabajo realizado); satisfacción con el ambiente físico (condiciones del entorno laboral); satisfacción con la ejecución del trabajo (recompensas equitativas, bonificaciones, etc.); satisfacción con las oportunidades de desarrollo; satisfacción con la relación subordinado-supervisor; y satisfacción con la remuneración.

Por su parte, Robbins⁴⁴ identifica varias dimensiones clave de la satisfacción laboral^{4 9}. La primera es el reto del trabajo, que se presenta cuando el empleado

encuentra actividades que permiten aprovechar sus capacidades. La segunda se refiere al sistema de recompensas; la tercera a las condiciones favorables del entorno, como la infraestructura, la seguridad y las instalaciones adecuadas. Finalmente, Robbins sostiene que un trabajador exitoso influye positivamente en sus compañeros, fomenta el trabajo en equipo, mantiene un desempeño estable y contribuye al desarrollo de otros.

2.3. Variables de estudio

2.3.1. Identificación de variables

a) Variable 1:

La gestión administrativa.

Dimensiones: Planificación, organización, dirección, Control

b) Variable 2:

Satisfacción laboral.

Dimensiones: Satisfacción con el ambiente físico, forma de realizar el trabajo, oportunidades de desarrollo

2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Matriz de definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa “es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”. Comprende las actividades de planeación, organización ejecución y control.	La determinación de la gestión administrativa se establecerá mediante la valoración de la percepción de la satisfacción laboral del personal asistencial, utilizando para el efecto una escala tipo Likert.	Planificación	La gestión establece con precisión los objetivos, es decir los planes de gestión.	<i>Ordinal:</i> Gestión administrativa: • Muy deficiente • Deficiente • Regular • Buena • Muy buena
			Organización	Diseño organizacional Recursos humanos	
			Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo Comunicación Equipos de trabajo	
			Control	Medidas de control Monitoreo y supervisión.	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, entendida	Para determinar la satisfacción laboral, se	“Satisfacción con el ambiente físico”	Condiciones de seguridad, equipo, herramientas,	<i>Ordinal:</i> Muy insatisfecho Insatisfecho

como factor determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo”.	“un que el de que un individuo experimenta en su trabajo”.	utilizará una escala Likert; para el efecto se evaluará la percepción respecto a la satisfacción laboral. Si la percepción es favorable o totalmente de acuerdo se asignará un puntaje mayor, pero si la percepción es desfavorable o totalmente desacuerdo, se le asignará un menor puntaje.	una tipo se la percepción respecta a la satisfacción laboral. la percepción es favorable o totalmente de acuerdo se asignará un puntaje mayor, pero si la percepción es desfavorable o totalmente desacuerdo, se le asignará un menor puntaje.	instalaciones eléctricas, iluminación y ventilación.	Indeciso Satisfecho Muy satisfecho
				Otorgamiento equitativo de bonos, despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros.	
				Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso	
				Proximidad, frecuencia con que es supervisado.	
				Pago otorgado por el trabajo realizado, que sea justo y congruente con la valorización de este, oportunidad de aumento salarial.	

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de investigación

El presente estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza por la medición de variables en un contexto específico. A partir de los datos obtenidos, se realiza un análisis frecuentemente mediante métodos estadísticos que permite formular conclusiones en relación con las hipótesis planteadas⁵⁴.

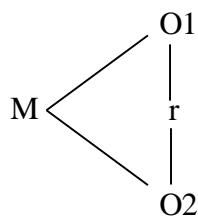
3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación pertenece al tipo aplicada, es decir el propósito del presente estudio es contrastar la relación de las variables objeto de estudio, en relación a otros antecedentes de estudio o escenarios, a partir de ello comprender la magnitud del problema, el nivel de correlación, de esta manera generar iniciativas a los entes competentes para afrontar el problema⁵⁴.

3.3. Diseño de investigación

El diseño metodológico corresponde a un estudio no experimental, correlacional de corte transversal, lo que implica que la unidad de análisis fue abordada en un único momento en el tiempo. En los estudios no experimentales, las variables no se manipulan de forma intencional, es decir, las variables independientes ocurren de manera natural y el investigador no interviene directamente en su aparición o comportamiento⁵⁴. En cuanto al enfoque correlacional, este se caracteriza por establecer asociaciones entre variables, identificando patrones predecibles dentro de un grupo o población. Por ello, los estudios de este tipo evalúan el grado de relación entre dos o más variables, midiendo cada una de ellas por separado⁵⁴.

Esquema de un diseño correlacional:



Donde M: Muestra 1. O: Variable 1: Gestión administrativa. O: Variable 2: Satisfacción del personal. R: Relación de las variables de estudio.

3.4. Área de estudio

El estudio se realizó en el Hospital de Apoyo Huanta Daniel Alcides Carrión, ubicado en el Distrito de Huanta, Región de Ayacucho, Provincia Huanta, (Av. Mariscal Castilla N° 616-618). La estructura del hospital está conformada por un órgano de dirección, órganos de apoyo, órganos de asesoramiento, órganos de línea, que engloba diversos servicios asistenciales.

3.5. Población

Estuvo constituida por el personal de salud que labora en el área asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, el cual asciende a 277. Entre los criterios que se tuvo en cuenta para identificar las unidades de análisis, fueron los siguientes:

3.5.1. Criterios de inclusión

- Se abordó al grupo profesional, técnico asistencial.
- Personal nombrado o contratado con más de tres meses de permanencia en la entidad.

3.5.2. Criterios de exclusión

- Funcionarios públicos y empleados de confianza que conducen el Hospital de Apoyo Huanta (Directivo superior).
- Personal administrativo y de servicio.
- Personal contratado con menos de 03 meses de permanencia en la entidad.

3.6. Muestra

Debido al tamaño de la población, condiciones de factibilidad y la necesidad de contar con la información en menor tiempo, se determinó un muestreo probabilístico aleatorio simple, para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística para una población finita:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q \times N}{(N - 1) \times E^2 \times Z_{\alpha/2}^2 \times p \times q}$$

Donde n: tamaño de la muestra. $Z_{\alpha/2}^2$: Coeficiente de confiabilidad (1,96). p: proporción de población satisfecha (0,3). q: proporción de población no satisfecha (0,7). N: tamaño de la población (277). E: error estándar (0.05).

$$n = 101$$

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta para recoger datos de las variables de estudio⁵⁴.

3.7.2. Instrumento de recolección de datos:

Se utilizó el cuestionario, que permitió recoger datos relacionados a la verificación de las hipótesis⁵⁴.

3.7.2.1. Evaluación de la satisfacción laboral de Meliá y Pieró

El propósito del instrumento es evaluar la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta. El instrumento se desarrolló a partir de la versión S21/26 y la versión S4/82 (1986) donde se identificó un total de 37 ítems, los cuales se agrupan en seis factores:

Tabla 2. Factores de la satisfacción laboral

Escala	Descripción Escala	N° de ítems
“Satisfacción por el trabajo en general”	“Significado, gusto orgullo por el trabajo que se realiza”	01-10
“Satisfacción con el ambiente físico”	“Condiciones de seguridad, de equipo, herramientas, instalaciones eléctricas, iluminación y ventilación”	11-17
“Satisfacción con la forma que realiza su trabajo”	“Otorgamiento equitativo de bonos de despensa, premios de asistencia y puntualidad, prestaciones y otros”	18-23
“Satisfacción con las oportunidades de desarrollo”.	“Oportunidades y frecuencia de ascenso y de progreso”	24-30
“Satisfacción con la relación subordinado - supervisor”	“Proximidad, frecuencia con que es supervisado”	31-34
“Satisfacción con la relación remuneración”	“Pago otorgado por el trabajo realizado, que se justo y congruente con la valorización de este, oportunidad de aumento salarial”	35-37

En cada factor se plantea una serie de ítems, para el efecto se utilizó una escala tipo Likert, para evaluar la percepción respecto a la satisfacción laboral. Si la percepción fue favorable positiva o muy satisfecho se asignó un puntaje mayor, pero si la percepción es desfavorable o muy insatisfecho, se le asignó un menor puntaje.

- Muy satisfecho 05
- Satisfecho 04
- Indeciso 03
- Insatisfecho 02
- Muy satisfecho 01

La evaluación global del instrumento arrojó el resultado siguiente:

Tabla 3. Rangos de la satisfacción laboral

Rango de resultado		
Categorías	Rango de calificación cuantitativa	Puntuación
1. Muy insatisfecho	037-066	
2. Insatisfecho	067-097	
3. Indeciso	098-127	
4. Satisfecho	128-157	
5. Muy satisfecho	158-185	

3.7.2.2. Cuestionario para evaluar la gestión administrativa

Para valorar la gestión administrativa del Hospital de Apoyo de Huanta, se hizo uso de un cuestionario tipo Likert que recogió la información sobre la percepción del personal asistencial respecto al desempeño de la gestión administrativa del hospital. El cuestionario fue adaptado del estudio realizado por: Mamani MR.- Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018⁵⁵.

El cuestionario evaluó una serie de criterios respecto al desempeño de la gestión administrativa del hospital, todos ellos se centran en cuatro dimensiones como son: Planificación, organización, dirección y control.

Cada ítem, valoró la frecuencia del buen desempeño de la gestión administrativa en caso de que este se dio con mayor frecuencia se asignó un mayor valor, tal como se presenta:

- Nunca 00
- Casi nunca 01
- Algunas veces 02
- Casi siempre 03
- Siempre 04

Resultado de la evaluación global:

Tabla 4. Rangos de la gestión administrativa

Rango de resultado		
Rango de calificación	Calificación	Puntuación
Gestión administrativa muy deficiente	00-16	
Gestión administrativa deficiente	17-32	
Gestión administrativa regular	33-48	
Gestión administrativa buena	49-64	
Gestión administrativa muy buena	65-80	

3.7.3. Criterios de validez y confiabilidad

3.7.3.1. Evaluación de la satisfacción laboral de Meliá y Pieró

El instrumento se desarrolló a partir de la versión S21/26 y la versión S4/82 (1986) donde se identificó un total de 37 ítems, los cuales se agruparon en seis factores. En ese sentido no ameritó determinar la validez, para corroborar el nivel de confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, obteniéndose el valor de 0,964:

3.7.3.2. Cuestionario para evaluar la gestión administrativa

El cuestionario fue adaptado del estudio realizado por: Mamani MR.- Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018⁵⁵.⁶¹. Para determinar la Validez el instrumento fue sometido a juicio de cinco expertos quienes determinaron la consistencia del instrumento teniendo en cuenta seis ítems, a partir de ello de determinó la prueba binomial.

Tabla 5. Prueba binomial para la gestión administrativa

ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Suma	Prueba binomial
Claridad	1	1	1	1	1	5	0,031
Objetividad	1	1	1	1	1	5	0,031
Consistencia	1	1	1	1	1	5	0,031
Coherencia	1	1	1	1	1	5	0,031
Pertinencia	1	1	1	1	1	5	0,031
Suficiencia	1	1	1	1	1	5	0,031

Si $p < 0,05$ se aceptó el ítem conforme a la opinión de cada experto.

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se sometió a una prueba piloto luego se aplicó la prueba de alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.916.

Si el alfa de Cronbach es mayor a 0,7 y se aceptó que el instrumento es confiable.

3.8. Recolección de datos

Mediante el director de la Escuela de Posgrado, se solicitó al director del Hospital de Apoyo de Huanta, la autorización para la realización del estudio.

- Una vez conseguido la autorización, se coordinó con la Oficina de Recursos Humanos de la entidad, para establecer los criterios de administración de los instrumentos de recolección de datos, al personal asistencial.
- Luego se identificó al personal asistencial, así como su horario de labores.
- Seguidamente se aplicó el instrumento, previo consentimiento informado del personal asistencial.
- Concluido con el recojo de información se procedió a la codificación de cada instrumento de recolección de datos.

3.9. Procesamiento de datos

Una vez que se obtuvo la información, se procedió con el control de calidad de los instrumentos administrados, luego se procedió a crear la base de datos en el Software Estadístico SPSS 22.0, donde se alimentó la información. Luego de haber ingresado la información se procesó la información, ello permitió determinar el puntaje global y específico de las dimensiones que se pretende evaluar.

3.10. Presentación y análisis de datos

Los resultados se presentan en tablas simples y compuestas, haciendo uso de medidas de frecuencias. Para contrastar la hipótesis de investigación y determinar la prueba estadística, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, obteniéndose el resultado siguiente ($n > 50$):

Tabla 6. Prueba normalidad para las variables satisfacción laboral y gestión administrativa

Variab les	Estadístico	g.l.	Sig.
Satisfacción laboral	0,149	101	0,000
Gestión administrativa	0,132	101	0,000

De acuerdo con los resultados si $p < 0,05$ se determinó hacer uso de una prueba no paramétrica, para el presente estudio se calculó el coeficiente de Rho de Spearman, posterior a ello se realizó la interpretación y el análisis correspondiente.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

En respuesta al objetivo general, el cual está orientado a establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, en Ayacucho, durante el año 2020.

Tabla 7. Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022

Gestión	Satisfacción laboral								Total	
	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
administrativa										
Muy deficiente	2	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0
Deficiente	17	16,8	21	20,8	1	1,0	3	3,0	42	41,6
Regular	6	5,9	32	31,7	11	10,9	0	0,0	49	48,5
Buena	0	0,0	0	0,0	8	7,9	0	0,0	8	7,9
Total	25	24,8	53	52,5	20	19,8	3	3,0	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

Rho de Spearman: 0,429 y $p < 0,05$

En la **Tabla 7** se muestra que, del total del personal asistencial encuestado (100,0 %), el 48,5 % considera que el desempeño de la gestión administrativa en el hospital es regular, mientras que el 41,6 % lo califica como deficiente. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 52,5 % lo percibe como regular, el 24,8 % se declara insatisfecho y el 19,8 % manifiesta estar satisfecho. La tabla evidencia una tendencia: a medida que mejora la percepción del desempeño de la gestión administrativa, también se incrementa el nivel de satisfacción laboral. Sin embargo, solo el 7,9 % de los encuestados considera que la gestión administrativa del Hospital de Apoyo de Huanta es buena, y únicamente el 22,8 % expresa estar satisfecho o muy satisfecho con la institución. Al aplicar la prueba estadística Rho de Spearman, se identificó una

correlación moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral ($Rho = 0,429$; $p < 0,05$).

Respondiendo al objetivo específico N°1. Evaluar la gestión administrativa, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.”

Tabla 8. Gestión administrativa según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones	Gestión administrativa								Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planificación	8	7,9	33	32,7	47	46,5	13	12,9	101	100,0
Organización	0	0	31	30,7	62	61,4	8	7,9	101	100,0
Dirección	22	21,8	50	49,5	26	25,7	3	3,0	101	100,0
Control	12	11,9	40	39,6	38	37,6	11	10,9	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

En la **Tabla 8** se presenta el desempeño de la gestión administrativa según sus diferentes dimensiones. La mayor deficiencia se evidencia en la dimensión de dirección, con un 49,5 % del personal que la califica negativamente, seguida por la dimensión de control con un 39,6 %. En cuanto al desempeño considerado regular, la dimensión de organización registra el porcentaje más alto 61,4 %, seguida de planificación con un 46,5 %. En términos generales, en todas las dimensiones evaluadas de la gestión administrativa del Hospital de Apoyo de Huanta predomina una percepción entre deficiente y regular.

En respuesta al objetivo estratégico N° 2. Identificar la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral, según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones	Nivel de satisfacción								Total	
	Insatisfacción		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
“Satisfacción por el trabajo en general”	22	21,8	50	49,5	21	20,8	8	7,9	101	100,0
“Satisfacción con el ambiente físico”	43	42,6	43	42,6	12	11,9	3	3,0	101	100,0
“Satisfacción con la forma que realiza su trabajo”	12	11,9	62	61,4	14	13,9	13	13,0	101	100,0
“Satisfacción con las oportunidades de desarrollo”	45	44,6	48	47,5	8	7,9	0	0,0	101	100,0
“Satisfacción con la relación subordinado-supervisor”	29	28,7	56	55,4	11	10,9	5	5,0	101	100,0
“Satisfacción con la relación remuneración”	32	31,7	46	45,5	16	15,8	7	6,9	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

Según la interpretación de la **Tabla 9**, en todas las dimensiones evaluadas predomina un nivel de satisfacción laboral calificado como regular. En particular, el 61,4 % del personal manifiesta una percepción regular respecto a la forma en que desarrolla su trabajo dentro de la entidad; el 55,4 % expresa una percepción similar en relación con la interacción entre quien dirige y los subordinados; y el 49,5 % señala sentirse regularmente satisfecho con la organización en general.

En cuanto a los niveles de insatisfacción laboral, los porcentajes más altos se registran en la dimensión de oportunidades de desarrollo (44,6 %), seguida por el ambiente físico de trabajo (42,6 %) y la remuneración (31,7 %). De forma general, se observa que el porcentaje de personal asistencial que se muestra satisfecho en cada

dimensión es significativamente menor en comparación con los niveles de satisfacción regular e insatisfacción.

En respuesta al objetivo estratégico N° 3. Determinar cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción laboral del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.

Tabla 10. Contrastación de la hipótesis relación de las dimensiones de la gestión administrativa, con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones		Planificación	Organización	Dirección	Control
Satisfacción laboral	Ro	0,413**	0,380**	0,377**	0,294**
	p	0,000	0,000	0,000	0,003
	N	101	101	101	101

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

En la **Tabla 10** se presenta la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral, según la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho, en el año 2022. Los resultados muestran que las dimensiones de **organización** (Rho = 0,380), **dirección** (Rho = 0,377) y **control** (Rho = 0,294) presentan una correlación débil con el nivel de satisfacción laboral. En contraste, la dimensión de **planificación** evidencia una correlación moderada con la satisfacción del personal (Rho = 0,413), siendo la única dimensión con una relación más significativa dentro del análisis.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La gestión sanitaria contemporánea se orienta hacia la obtención de resultados y la eficiencia de los procesos, siendo el recurso humano un componente clave en cada una de las etapas del proceso administrativo. En este sentido, es fundamental proporcionar las condiciones necesarias que permitan optimizar su desempeño. El objetivo principal del presente estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta en el cual se obtuvo, tal como lo muestra la **Tabla 7**, el mayor porcentaje del personal calificó la gestión administrativa como deficiente (43,6 %) y regular (48,5 %). Del mismo modo, el 52,5 % manifestó un nivel de satisfacción laboral regular, lo que evidencia que, a menor percepción del desempeño administrativo, mayores son los niveles de insatisfacción laboral.

Al contrastar la hipótesis de investigación mediante el Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada entre ambas variables ($Rho = 0,429$; $p < 0,05$), por lo que se acepta H_1 y se rechaza H_0 , ello indica que a medida que disminuye el desempeño de la gestión administrativa, también lo hace el nivel de satisfacción laboral. Solo un porcentaje reducido considera buena la gestión administrativa y se muestra satisfecho con su entorno laboral.

Diversos estudios han resaltado el impacto positivo que una gestión administrativa eficiente puede tener sobre la satisfacción laboral en diversas organizaciones. Para que esto ocurra, las acciones institucionales deben responder a un propósito definido, promoviendo una estructura organizacional sólida, principios claros y una cultura de trabajo en equipo. En este contexto, es fundamental el rol del liderazgo, la preparación de quienes conducen la organización y la evaluación continua de los procesos y logros alcanzados, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia institucional³².

De forma similar Marcillo¹⁵, en Ecuador (2020), encontró relación positiva y moderada 0,443 ($p < 0,05$). Entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral

del personal asistencial del ECU 911 en Babahoyo. Y concluyó que a medida que mejora la gestión administrativa, también aumenta la satisfacción del personal.

El resultado también fue similar Ojeda¹³, en Callao (2019), desarrolló un estudio en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con una muestra similar de 168 trabajadores; los resultados coinciden con la presente, concluyendo que existe una correlación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal administrativo (Rho de Spearman = 0,66).

Asimismo Maza²³, en Lima (2018), tuvo un resultado similar a los anteriores puesto que en su estudio aplicado a la población conformada por 40 trabajadores en donde los resultados mostraron una relación positiva muy alta entre las variables (Rho = 0.953; p = 0,000 < 0,05).

Por otro lado, el objetivo específico evaluar la gestión administrativa según sus dimensiones. Se observa en la **Tabla 8**, la mayor deficiencia se encuentra en la dimensión de dirección (49,5 %), seguida por la de control (39,6 %). En cuanto a la percepción regular del desempeño, la dimensión de organización registra el mayor porcentaje (61,4 %), seguida de planificación (46,5 %). En general, las dimensiones evaluadas reflejan predominantemente una percepción entre deficiente y regular.

La administración hospitalaria moderna se enfoca en el cumplimiento de objetivos concretos mediante el desarrollo de procesos eficientes y el ejercicio de funciones claramente definidas³². En este marco, la planeación busca anticipar los objetivos a alcanzar y definir los medios para lograrlos³⁷; la organización implica estructurar e integrar recursos y órganos involucrados en la ejecución, así como establecer relaciones jerárquicas claras³⁸; la dirección se orienta a movilizar a los integrantes de la organización hacia el logro de los objetivos institucionales, mediante una adecuada conducción y motivación²⁹; finalmente, el control permite verificar si los objetivos están siendo alcanzados conforme a lo previsto, corrigiendo posibles desviaciones⁴⁰. Comparando estos planteamientos con los resultados obtenidos, se evidencia que dichas funciones no se vienen ejecutando plenamente en el hospital evaluado.

Es claro que el bajo desempeño de la gestión administrativa impacta negativamente en la satisfacción laboral. Solo una quinta parte del personal se muestra satisfecho con la institución, lo que representa el porcentaje más bajo. Esta situación puede generar consecuencias como la disminución del rendimiento laboral,

baja productividad, escaso compromiso institucional y una reducción en la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, la satisfacción laboral está condicionada por diversos factores, entre ellos, el estilo de gestión, el liderazgo, y las condiciones laborales.

Respecto a la identificación de la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones; según la **Tabla 9**, predomina el nivel de satisfacción laboral regular en todas las dimensiones evaluadas. El 61,4 % expresó este nivel en relación con la forma de trabajo que realiza; el 55,4 % en cuanto a la relación con quienes conducen la organización, y el 49,5 % manifestó satisfacción general con la entidad. En contraste, los mayores niveles de insatisfacción se encuentran en la dimensión de oportunidades de desarrollo (44,6 %), seguida del ambiente físico laboral (42,6 %) y la remuneración (31,7 %). Esta insatisfacción se relaciona con la ausencia de mecanismos institucionales para fomentar el desarrollo del personal, tales como formación continua, promoción o acceso a estudios de posgrado y segunda especialización.

El ambiente laboral constituye otro factor determinante. En el caso del Hospital de Apoyo de Huanta, la infraestructura antigua no responde a las necesidades actuales ni al nivel que corresponde a su categoría. Asimismo, la situación contractual y el nivel de remuneración son factores críticos. Durante la pandemia por COVID-19, se han establecido esquemas diferenciados de pago, que en muchos casos no logran cubrir las necesidades básicas del personal. En general, solo el 22,7 % del personal manifestó satisfacción laboral en todas sus dimensiones.

La satisfacción laboral se define como el grado de bienestar que experimenta una persona en su entorno de trabajo y está estrechamente relacionada con la calidad de vida laboral⁴³. Las personas satisfechas tienden a desempeñar sus funciones de forma eficiente, lo cual ocurre cuando sus expectativas y necesidades laborales se ven satisfechas⁴⁵. Este nivel de satisfacción está influido por múltiples factores, entre ellos, el desempeño de la gestión administrativa.

Meliá y Peiró⁵³ sostienen que la satisfacción laboral comprende diversas dimensiones^{5 8}. Entre ellas, destacan la satisfacción general con el trabajo, el ambiente físico laboral, la forma en que se desarrollan las tareas, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación con los supervisores y la remuneración. Cada

una de estas dimensiones influye en la percepción de bienestar del personal y, por ende, en su calidad de vida en el trabajo.

Al contrastar estos hallazgos con estudios previos, se encuentran similitudes y diferencias. Oré y Soto²¹ en Lima, identificaron un bajo nivel de satisfacción en el desarrollo personal (91,7 %) y un alto nivel en beneficios sociales (66,7 %); además, las condiciones de trabajo fueron calificadas como regulares por el 68,3 % del personal^{13,27}. Estos resultados coinciden en parte con los hallazgos del presente estudio.

Sosa y Pillpe²⁷ reportaron un 70 % de satisfacción laboral media y un 30 % alta. Cifuentes y Manrique (2014), en Colombia, encontraron que el 72,0 % mostró una satisfacción regular y el 25,0 % alta, asociadas a las relaciones interpersonales, la competitividad y la rutina laboral. En líneas generales, diversos estudios en instituciones sanitarias reportan una tendencia predominante hacia la satisfacción laboral en nivel regular.

Por su parte, García et al.¹⁶, en México, encontraron que solo el 5 % del personal expresó insatisfacción. Los aspectos peor valorados fueron el apoyo institucional para el cumplimiento de metas y la remuneración salarial¹⁴, resultados que difieren de los hallazgos del presente estudio.

Asimismo, para determinar cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción laboral, según los datos de la **Tabla 10** muestran que la dimensión de planificación presenta una correlación moderada con la satisfacción laboral ($Rho = 0,413$), mientras que las dimensiones de organización ($Rho = 0,380$), dirección ($Rho = 0,377$) y control ($Rho = 0,294$) presentan correlaciones débiles.

En comparación, en la región San Martín, se identificó una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa ($Rho = 0,617$), con correlaciones directas en todas las dimensiones: planificación ($r = 0,506$), organización ($r = 0,516$), dirección ($r = 0,540$) y control ($r = 0,495$)^{13,22}.

Del mismo modo, Arregui¹² en Lima, evidenció una correlación significativa ($p = 0,025$) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con un 62,3 % que percibió la gestión como medianamente eficiente y un 50,8 % con satisfacción

laboral media. Estos resultados coinciden con los del presente estudio. En contraste, Garay (2018) reportó una alta correlación entre gestión administrativa y desarrollo organizacional en el Hospital Central PNP ($r = 0,879$; $p = 0,000$)²², lo que difiere del presente trabajo.

Maza. Encontró una relación positiva muy alta entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el SENACE ($Rho = 0,953$; $p = 0,000$), con altos valores también en cada dimensión, por ejemplo, control ($Rho = 0,945$)²³. A diferencia del presente estudio, donde solo la dimensión de planificación mostró una correlación moderada, en dicho trabajo todas las dimensiones evidenciaron correlaciones altas.

En conclusión, los resultados de diversos estudios muestran que tanto la satisfacción laboral como el desempeño de la gestión administrativa varían según el contexto institucional. Coincidiendo con lo señalado por Becker³⁴, el éxito de la gestión depende en gran medida del capital humano y del compromiso con el logro de los objetivos en los plazos establecidos³⁵. Cada organización constituye un sistema complejo, donde la cultura organizacional, la gestión administrativa y la satisfacción del personal están profundamente interrelacionadas.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva moderada con un valor ($\rho=0.429$) entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
2. Se evidenció que las dimensiones de la gestión administrativa: dirección y control presentan un desempeño notablemente deficiente por otro lado, las dimensiones de planificación y organización se califican como regulares según la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
3. Se encontró que las dimensiones “satisfacción con la forma que realiza su trabajo”, “relación subordinación-supervisor” y “satisfacción por el trabajo en general” predomina un nivel regular de satisfacción laboral; por lo contrario, en las dimensiones “oportunidades de desarrollo”, “ambiente físico de trabajo” y “remuneración” con niveles de insatisfacción según la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
4. Se estableció que la organización ($\rho=0.380$), dirección ($\rho=0.377$) y control ($\rho=0.377$) presentan una correlación débil con el nivel de satisfacción laboral en contraste, la dimensión de planificación evidencia una correlación moderada ($\rho=0.377$) con la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

RECOMENDACIONES

- A la dirección del Hospital de Apoyo de Huanta a fin de generar estrategias para mejorar el desempeño de la gestión administrativa, asimismo mejorar las condiciones laborales, de esta manera mejorar la satisfacción laboral.
- Hace necesario mejorar la selección y designación de los que conducen la dirección del Hospital de Apoyo de Huanta, para el efecto revisar y mejorar el perfil del puesto.
- Para incrementar el nivel de satisfacción laboral la dirección del Hospital, mejorar la forma de cómo se realiza las actividades asistenciales, mejorar la relación con el subordinado, entre otros.
- Fortalecer el desempeño del equipo de gestión en todas sus dimensiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Artaza B. O, Barría I. MS, Fuenzalida A, Núñez K, Quintana A, Vargas I, Venegas C, Vidales A. Modelo de Gestión de Establecimientos. Chile: División de Gestión de Red Asistencia. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Ministerio de Salud. Serie Cuadernos. Manual Administrativo: 9.
2. PROAHSA. Manual de organización y procedimientos hospitalarios. 1a ed. San Pablo: Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud; 1990: HSD/SILOS-25.
3. Lazo-Gonzales O, Alcalde-Rabanal J, Espinosa-Henao O. El sistema de salud en Perú: situación y desafíos. 1a ed. Colegio Médico del Perú. Lima: REP S.A.C.; 2016. 84 p.
4. Rodríguez Moreno R, Vázquez Alamilla MÁ, Flores Jiménez I, Flores Jiménez R, Ramírez Mejía Z, Martínez Juárez F, Aguilar Ramírez EM, Garnica Pérez M. Factores explicativos del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Ciencias Básicas e Ingeniería y Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, una evidencia empírica. Xikua (Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan). 2015;3(5). doi:10.29057/xikua.v3i5.1273
5. Manso Pinto JF. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT [Internet]. 2002;(128):49–87. Disponible en: <https://acortar.link/WALnTD>
6. Hegney D, Plank A, Parker V. Extrinsic and intrinsic work values: their impact on job satisfaction in nursing. J Nurs Manag. 2006;14(4):271–81. doi:10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x Cited in: PubMed; PMID 16629841.
7. Landy FJ, Conte JM. Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional; 2005.
8. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX [Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources]. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304–11. spa. doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4425 Cited in: PubMed; PMID 31460645.

9. Cifuentes Rodríguez JE, Manrique Abril FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av. enferm.* 2014;32(2):217–27. doi:10.15446/av.enferm.v32n2.46207
10. Leguizamón LC, Gómez Ortiz V. Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud.* 2002;2(1):173–82.
11. Anselmi ML, Angerami ELS, Gomes ELR. Rotatividade dos trabalhadores de enfermagem nos hospitais do Município de Ribeirão Preto. *Rev Panam Salud Publica.* 1997;2(1):44–50. doi:10.1590/S1020-49891997000700008
12. Arregui Atayupanqui R. Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30722>
13. Ojeda Alva NM. La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019 [Tesis para titulación]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43232>
14. Peñafiel Chaves FJ. Gestión administrativa y satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022 [Tesis de maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>
15. Marcillo Vera GA. Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
16. García Hernández Y, Martínez García MD, Rivera López MI, Gutiérrez Frago G. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones Públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa.* 2016; 126–42.
17. Cabezas Barco HL. Gestión Administrativa y su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P. [Tesis para titulación]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2015. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>

18. Sánchez Elao NM. Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020 [Tesis para titulación]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2020
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62426>
19. Andía Montoya EV. Gestión administrativa y satisfacción de los trabajadores del área asistencial de un hospital de Villa El Salvador, 2022 [Tesis para titulación]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/111959>
20. Orihuela Flores J. Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15274>
21. Oré Motta EJ, Soto Carrillo CC. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima-2018 [Tesis para titulación]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/2973>
22. Garay Minchez N. La gestión administrativa y el compromiso organizacional de los trabajadores del Hospital Central PNP, distrito de Jesús María, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24487>
23. Maza Gamboa LC. Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Administración del SENACE-2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/20362>
24. Montoya Vega EN. La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro”- Yurimaguas - 2017 [Tesis de maestría]. Tarapoto: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12765>
25. Ocampos Guerrero LE, Valencia Concha ST. Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes 2016 [Tesis de grado]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

26. Quispe Vilcapoma R. La gestión administrativa en el programa articulado nutricional de los hospitales San Miguel y Huanta de la Región Ayacucho en el año 2019 [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44223>
27. Sosa Ñaupa CD, Pillpe Ucharima JK. Factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018 [Tesis para titulación]. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3457>
28. Quichca Torres GO. Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú [Tesis para titulación]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1694>
29. Campos Encalada SF, Loza Chávez PM. Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. [Tesis para titulación]. Trujillo: Universidad Técnica del Norte; 2013. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
30. Muñoz González L. Cómo Implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica. España: Ediciones Gestión 2000 S.A.; 2003.
31. Anzola Rojas S. Administración de pequeñas empresas. 2a ed. México: Mcgraw-hill / Interamericana de México; 2002.
32. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. 10a ed. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.; 2019.
33. Fajardo Ortiz G. Nuevas fronteras en el pensamiento y práctica de la administración hospitalaria: una propuesta para el diseño y desarrollo de políticas públicas. Academia Nacional de México. México: Intersistema, S.A. de C.V.; 2018. 226 p.
34. Becker GS. El capital humano. España: Alianza Editorial; 1984.

35. Locke. Edwin. Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos; 1968.
36. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. 14a ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.; 2012.
37. Huisa Y. Gestión administrativa. 6a ed. Madrid; 2013.
38. Stoner G, Freeman N, Gilbert T. Administración. 6a ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.; 1996.
39. Robbins G, Cenzo H de. Gestión administrativa. Barcelona; 2013.
40. Chiavenato I. Administración: Proceso administrativo. 3a ed. Colombia: Editorial McGraw-Hill; 2001.
41. Robbins SP, Decenzo DA, Coulter M. Fundamentos de Administración. 8a ed. México: Pearson; 2013.
42. Chiang Vega M, María Rodrigo, José Martín, Núñez Partido, Antonio. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Universidad Pontificia Comillas; 2010.
43. Chiang Vega MM, Salazar Botello M, Núñez Partido A. Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA. 2007;3490–507.
44. Robbins SP, Timothy A J. Comportamiento organizacional. 17a ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.; 2017.
45. Gibson I. Las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill; 1997.
46. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. 2a ed. México: McGrawHill; 2000.
47. Davis K, Newstrom JW. Comportamiento Humano en el Trabajo. 10a ed.: McGraw-Hill; 1999.
48. Schultz P. Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall; 1995.
49. Blum L, Taylor C. Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales. 2a ed. México: Trillas; 1999.
50. Herzberg F. The motivation to work. 2a ed. Nueva York: John Wiley and Sons; 1959.
51. Rodríguez Fernández A. Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Pirámide; 1998. 292 p. (Psicología).

52. Urquiza R. Satisfacción laboral, y la calidad del servicio de salud. Rev. Méd. La Paz. 2012;18(1).
53. Meliá Navarro JL, Peiró Silla JM. La medida de la satisfacción laboral en los contextos organizacionales: El cuestionario de satisfacción S20/23. 1989;(5):59–74.
54. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1a ed. México: MCGRAW-HILL. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.; 2018.
55. Mamani Laura MR. Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 [Tesis de grado]: Universidad Nacional de Moquegua; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/90>
56. Paredes Sánchez, María Elena del Pilar. La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015 [Tesis para titulación]: Universidad Señor de Sipán; 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3101>
57. Cabana Fanola HG. Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2180>

ANEXOS



Anexo 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POS GRADO

MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO PARA VALORAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo evaluar de acuerdo con la percepción del personal asistencial, el nivel de satisfacción en la institución donde labora, información que permitirá la sistematización del estudio: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA, AYACUCHO 2020”, el cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y el cómo se siente usted en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión sobre lo que se le pregunta. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan 19 Ítems, lea con atención cada uno de ellos. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.

No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.

Responda con sinceridad, este cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial y con fines académicos.

	ASPECTOS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	PLANIFICACIÓN					
1	“Considera usted que el Hospital de Apoyo Huanta plantea metas adecuadas para atender las necesidades de los usuarios”.					
2	“El Hospital de Apoyo Huanta define sus objetivos de forma clara y precisa para el buen servicio al ciudadano”.					
3	“Las estrategias que se implementa en el Hospital de Apoyo Huanta, guardan consistencia y coherencia con la misión institucional”.					

4	“En la planificación de la gestión administrativa del Hospital se tiene en cuenta la relación entre las áreas involucradas para lograr una mayor efectividad en la elaboración de planes”.					
5	“Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas”.					
	ORGANIZACIÓN					
6	“La estructura de la organización, responde a las necesidades y funciones del Hospital de Apoyo Huanta”.					
7	“Están bien definidas las funciones de los diferentes servicios”.					
8	“La organización en cuanto a la división de áreas y funciones del personal responde a la satisfacción del usuario”					
9	“Considera usted que el personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea”.					
10	“En el Hospital de Apoyo Huanta existe un clima organizacional adecuado”.					
11	“Los procesos que se dan dentro de la organización son muy burocráticos”.					
	DIRECCIÓN					
12	“Considera que el liderazgo que se ejerce en la entidad como apropiado”.					
13	“Considera que los funcionarios motivan a los trabajadores a través del aprendizaje de nuevos conocimientos, el desarrollo personal y logro de los objetivos”					
14	“Existe una comunicación asertiva entre los que dirigen y el personal asistencial”.					
15	“Considera usted que se desarrollan relaciones cooperativas entre los trabajadores del Hospital de Apoyo Huanta”.					
16	“Las decisiones que se toman son acertadas para el Hospital”					
	CONTROL					
17	“Existen normas para la evaluación y control de la gestión administrativa”					
18	“Considera usted que se implementan adecuadamente las medidas de control dentro del Hospital de Apoyo Huanta”					
19	“En el hospital se realiza un adecuado monitoreo y supervisión de los procesos y acciones implementadas”.					
20	“Constantemente se evalúa el desempeño del personal”.					
	TOTAL					

Adaptado de: Mamani MR.- Gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social Moquegua – Perú 2019, Universidad Nacional de Moquegua, Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, Moquegua Perú 2019.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POS GRADO

MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCTIVO

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo evaluar de acuerdo con la percepción del empleado, el nivel de satisfacción en la institución donde labora, información que permitirá la sistematización del estudio. El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y el cómo se siente usted en el mismo. Debe marcar con una X, la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión sobre lo que se le pregunta. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

I. ASPECTOS GENERALES:

1.1. CÓDIGO DEL CUESTIONARIO: ...

EDAD: ... años.

SEXO: Femenino () Masculino ()

Grupo ocupacional

Profesional.

Técnico.

CONDICIÓN LABORAL: Nombrado () Contratado ()

Oficia donde labora: ...

Tiempo trabajando en la institución: ...

A continuación, lea con cuidado cada uno de los ítems, y en función a ello marque con un X en la columna que considere pertinente.

	ITEMS	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INDECISO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
1	“Está satisfecho con la relación que mantiene con los compañeros de la unidad”.					
2	“En mi unidad de trabajo hay espíritu de colaboración y ayuda”.					
3	“La unidad me estimula para mejorar mi trabajo”.					
4	“Está satisfecho con la participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección”.					
5	“Está satisfecho con sus colegas de su grupo de trabajo”.					
6	“Está satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias en la unidad, departamento o sección”.					
7	“Está satisfecho con el reconocimiento que se obtiene por un buen trabajo, en su unidad, departamento o sección”.					

8	“Está satisfecho con la autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo”.					
9	“Está satisfecho con la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo”.					
10	“Está satisfecho con el apoyo administrativo que usted recibe”.					
11	“Está satisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo”.					
12	“Está satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo”.					
13	“Está satisfecho con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo”					
14	“Está satisfecho con las condiciones físicas en las cuales usted desarrolla su trabajo”.					
15	“La temperatura de su local de trabajo es adecuada”.					
16	“La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo es adecuado”.					
17	“Está satisfecho con la disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo”.					
18	“Está satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo en hacer las cosas que le gusta”.					
19	“Está contento con las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo”.					
20	“Está satisfecho con las oportunidades que le ofrece su trabajo, para realizar mejor sus funciones”.					
21	“Está satisfecho con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar”.					
22	“Está satisfecho con la forma de relación, que mantiene con sus autoridades más inmediatas”.					
23	“Está satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores”.					
24	“Está satisfecho con las oportunidades de desarrollo o hacer carrera que le ofrece su institución u hospital”.					
25	“Está satisfecho con las oportunidades de perfeccionamiento que le ofrece el hospital”					
26	“Está satisfecho con la estabilidad en sus funciones de su trabajo”.					
27	Está satisfecho con la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución u hospital.					
28	“Está satisfecho con el cumplimiento de su institución u hospital, con el contrato o las disposiciones laborales”.					
29	“Está satisfecho con el apoyo decidido que le ofrece su unidad, para realizar sus funciones”.					
30	“Está satisfecho con los incentivos que recibe por parte del hospital”.					
31	“Está satisfecho con la forma y frecuencia con que es supervisado en su unidad”.					
32	“Está satisfecho con la forma de supervisión que realizan sus superiores sobre usted en la unidad”					

33	“Está satisfecho con la forma en que sus superiores juzgan su tarea en la unidad”.					
34	“Está satisfecho con la forma en que usted es dirigido”.					
35	“El salario que usted recibe es adecuado”					
36	“Está satisfecho con sus condiciones laborales”.					
37	“Está satisfecho con la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales”.					

REF: Meliá, J. y Peiró (1989). La Medida De La Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales: El Cuestionario De Satisfacción S20/23. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3
Matriz de consistencia
“Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema central: ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la gestión administrativa, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020?</p> <p>¿Cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción laboral del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020?</p>	<p>Objetivo principal: Establecer la relación de la gestión administrativa, con la satisfacción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Evaluar la gestión administrativa, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.</p> <p>Identificar la satisfacción laboral, de acuerdo con sus dimensiones, según la percepción del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.</p> <p>Determinar cómo las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan con la satisfacción laboral del Personal Asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.</p>	<p>Hi: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del Personal Asistencial, que labora en el Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020</p> <p>Ho: La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del Personal Asistencial, que labora en el Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral.</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p> <p>Población y muestra Población: 277 personales asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta. Muestra probabilística: 101 personales asistenciales del Hospital de Apoyo Huanta.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Recolección de datos Procesamiento de datos Presentación y análisis de datos</p>

Anexo 4

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°.....
Domiciliado
en.....Distrito.....Región.....
He tomado conocimiento del estudio titulado:...
.....
.....
.....

Y declaro participar como:

- Informante
- Participar en el ensayo clínico
- En el programa de intervención

Y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba mención, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y psicológica. Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al pie.

Lugar y Fecha.....

FIRMA Y HUELLA.

|

Anexo 5



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Aguirre Andrade, Manglio
- 1.2 Grado académico: Licenciada en enfermería /Dr. En Salud Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la UNSCH
- 1.4 Título de la Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020"
- 1.5 Autor del instrumento: María Carolina Amaru Canales
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81 – 100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81-100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, diciembre de 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE
EXPERTO EN SALUD PUBLICA

Firma del experto
DNI: 28445164

Anexo 6



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ramirez Roca, Emilio German
 1.2 Grado académico: Dr. en Farmacia y Bioquímica / Mg. en Gerencia en Servicios de Salud
 1.3 Cargo e institución donde labora: Director de la EPG de la UNSCH
 1.4 Título de la Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020"
 1.5 Autor del instrumento: María Carolina Amaru Canales
 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81 – 100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81-100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, diciembre de 2020

Firmado digitalmente por:
Dr. Emilio G. Ramirez
Roca Fecha: 2020.12.09
08:31:08 -05'00'

Firma del experto
DNI: 06158242

Anexo 7



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: ALARCÓN GALINDO, Edgar
- 1.2 Grado académico: Cirujano Dentista / Mg. en Gerencia en Servicios de Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Director Ejecutivo De La Unidad Ejecutora Red De Salud Ayacucho Norte
- 1.4 Título de la Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020"
- 1.5 Autor del instrumento: María Carolina Amaru Canales
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81 – 100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81-100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, diciembre de 2020



Firma del experto
DNI: 20046747

Anexo 8



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Carrera Fernández, Gina
- 1.2 Grado académico: : Licenciada en enfermería / Mg. en Salud Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Directora Ejecutiva del Hospital de Apoyo Huanta
- 1.4 Título de la Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020"
- 1.5 Autor del instrumento: María Carolina Amaru Canales
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81 – 100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81-100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
 UNIDAD EJECUTORA SALUD CENTRO AYACUCHO NORTE
 HUANTA, AYACUCHO PERÚ

Ayacucho, diciembre de 2020



 Lic. Enf. Gina Carrera Fernández
 DIRECTORA EJECUTIVA

Firma del experto
 DNI: 41706203

Anexo 9



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: De la Cruz Cisneros, Mariluz
- 1.2 Grado académico: Licenciada en enfermería / Mg. en Salud Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Responsable en Salud Pública del Hospital de Apoyo Huanta
- 1.4 Título de la Tesis: "Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020"
- 1.5 Autor del instrumento: María Carolina Amaru Canales
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Encuesta-Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
TOTAL						81 – 100%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación): 81-100%

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 8.1 – 10.00

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, diciembre de 2020


 DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
 XAJAYO DE SALUD AYACUCHO NOROCCIDENTE
 Lic. Mariluz De la Cruz Cisneros
 C.P. 193045
 RESPONSABLE SALUD PUBLICA DEL HOSPITAL DE APOYO HUANTA

Firma del experto
DNI: 70160396

Anexo 10

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

MEMORANDO N° 386 -2020-GR/DIRESA-UERSAN-HAH- VLFP

A : María Carolina Amaru Canales
CC : Lic. Gina Carrera F.
Responsable de Salud Pública
ASUNTO : Autorización para realizar trabajo de investigación
FECHA : Huanta 28 de diciembre del 2020

Por medio del presente, saludarle y a la vez informar que:

Que, se le comunica que se autoriza realizar en el Hospital Apoyo Huanta, el trabajo de investigación "Gestión Administrativa y satisfacción del personal asistencial", recalcando que deberá dejar una informe de dicha investigación a la oficina de dirección del Hospital.

Sin otro particular, deseándole éxitos en su labor profesional, me despido

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL DE APOYO HUANTA
Abog. Vilma L. Arandica Peralta
EPS DE INVESTIGACIÓN HUANTA

Doc: 02625772
EXP: 02085358

**Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del
Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020**

**Administrative management and satisfaction of
healthcare staff at the Huanta Support Hospital,
Ayacucho 2020**

María Carolina Amaru Canales

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional De San Cristóbal De
Huamanga

maria.amaru.20@unsch.edu.pe

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020.

Métodos: Estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 101 trabajadores asistenciales, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple.

La recolección de datos se efectuó mediante la técnica de encuesta, y dos cuestionarios como instrumentos, se emplearon el cuestionario de Meliá y Peiró para medir satisfacción laboral y un cuestionario estructurado para evaluar la gestión administrativa. **Resultados:** El 48,5 % del personal calificó la gestión administrativa como regular y el 43,6 % como deficiente o muy deficiente. Solo el 22,8 % manifestó estar satisfecho o muy satisfecho. La dimensión de dirección presentó el mayor nivel de deficiencia 49,5 %, seguida de control 39,5 %. En cuanto a la satisfacción laboral, predominó el nivel regular en todas sus dimensiones. Se identificó una correlación positiva moderada entre la dimensión

planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral $Rho = 0,413$.

Conclusión: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, evidenciándose que a menor desempeño de la gestión administrativa, menor es el nivel de satisfacción del personal asistencial.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción laboral, personal asistencial, hospital, servicios de salud.

Abstract

Objective: To determine the relationship between administrative management and the job satisfaction of healthcare staff at the Huanta Support Hospital, Ayacucho, 2020. **Methods:** A quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional study was conducted. The sample consisted of 101 healthcare workers, selected using simple random probability sampling. Data collection was carried out using a survey technique, with two questionnaires as instruments: the Meliá and Peiró questionnaire to measure job satisfaction and a structured questionnaire to evaluate administrative management.

Results: 48.5% of staff rated administrative management as fair, and 43.6% as poor or very poor. Only 22.8% reported being satisfied or very satisfied. The management dimension showed the highest level of deficiency (49.5%), followed by control (39.5%). Regarding job satisfaction, the fair level predominated across all dimensions. A moderate positive correlation was identified between the planning dimension of administrative management and job satisfaction ($Rho = 0.413$). **Conclusion:** There is a significant relationship between administrative management and job satisfaction, demonstrating that the lower the performance

of administrative management, the lower the level of satisfaction among healthcare staff.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, healthcare staff, hospital, health services.

I. Introducción

Los hospitales cumplen un rol fundamental en la recuperación, rehabilitación y cuidado de la salud de la población, lo que exige una gestión integral capaz de responder de manera oportuna, eficiente y efectiva a las demandas de los usuarios¹. Sin embargo, la complejidad de los procesos hospitalarios, la diversidad de servicios y la creciente demanda hacen que estas instituciones sean difíciles de administrar. Diversos organismos internacionales, como la Organización Panamericana de la Salud, resaltan la necesidad de contar con gestores hospitalarios capacitados, ya que una gestión deficiente no solo afecta la calidad de la atención, sino que también incrementa los riesgos para los usuarios y el personal de salud². En este contexto, los modelos tradicionales de gestión, de carácter lineal y reduccionista, han demostrado limitaciones al priorizar tareas operativas por encima de la gestión de procesos y resultados, lo que ha contribuido a la desmotivación y pérdida de compromiso del personal asistencial.

La satisfacción laboral del personal de salud se ha convertido en una preocupación central para las organizaciones sanitarias, dado que influye directamente en la productividad, el compromiso institucional y la calidad del servicio brindado. Estudios previos señalan que la insatisfacción laboral se asocia a condiciones de trabajo inadecuadas, deficiente supervisión, sobrecarga laboral, escasez de recursos y falta de reconocimiento económico y social⁹.

Investigaciones internacionales y nacionales realizadas en países como México, Ecuador, Colombia, Brasil y Perú evidencian niveles predominantemente medios o bajos de satisfacción laboral en el personal de salud, así como relaciones positivas de moderadas a altas entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, aunque con variaciones según el contexto institucional y regional. A nivel regional, los estudios desarrollados en Ayacucho muestran que, si bien la satisfacción laboral suele ubicarse en niveles medios, existen factores organizacionales y administrativos que influyen significativamente en la percepción del personal.

En el caso específico del Hospital de Apoyo Huanta, se identifican serias deficiencias en la gestión administrativa, relacionadas con problemas de liderazgo, organización, planificación y control, así como con una infraestructura deteriorada, hacinamiento, desabastecimiento de insumos, burocratización de procesos e inestabilidad laboral. Estas condiciones se han agudizado tras la emergencia sanitaria por la COVID-19, incrementando la demanda de atención sin que la gestión hospitalaria haya respondido de manera adecuada. Además, la percepción del personal asistencial señala un desempeño deficiente de la gestión en los últimos años, situación atribuida, entre otros factores, a la designación de directivos que no cumplen plenamente con el perfil ni con las competencias requeridas para una gestión hospitalaria eficaz. Desde el punto de vista teórico, la gestión administrativa se concibe como un proceso que integra la planeación, organización, dirección y control, orientado al logro eficiente de los objetivos institucionales mediante el uso adecuado de los recursos. Diversas teorías sustentan este enfoque, entre ellas la teoría del capital humano, que destaca la inversión en el desarrollo del personal; la teoría de los objetivos, que

resalta la importancia de metas claras para orientar la acción organizacional; y la teoría de la eficiencia, eficacia y efectividad, que permite evaluar el desempeño institucional. En cuanto a la satisfacción laboral, esta se entiende como el resultado de la interacción entre factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo, destacando la teoría de la motivación-higiene de Herzberg, que diferencia los factores higiénicos relacionados con el entorno y las condiciones laborales de los factores motivacionales, vinculados al contenido del trabajo y al reconocimiento. En conjunto, estos fundamentos teóricos permiten comprender cómo una gestión administrativa adecuada puede influir positivamente en la satisfacción del personal asistencial y, en consecuencia, en la calidad de los servicios de salud.

II. Metodología

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, siguiendo un diseño no experimental de corte transversal y correlacional.

Área de estudio

El estudio se realizó en Hospital de Apoyo Huanta Daniel Alcides Carrión, ubicado en el distrito de Huanta, región Ayacucho.

Población y muestra

La población estuvo conformada por 277 trabajadores del personal asistencial de salud. Se incluyó a personal profesional y técnico con más de tres meses de permanencia en la institución, y se excluyó a directivos, personal

administrativo, de servicio y trabajadores con menos de tres meses de vínculo laboral.

La muestra estuvo constituida por 101 trabajadores asistenciales, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. El tamaño muestral se determinó utilizando una fórmula estadística para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un error del 5%.

Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta, utilizando dos instrumentos tipo cuestionario con escala Likert. El primero fue el cuestionario de satisfacción laboral de Meliá y Peiró, compuesto por 37 ítems distribuidos en seis dimensiones. Este instrumento presentó una alta confiabilidad, evidenciada por un alfa de Cronbach de 0,964. El segundo instrumento evaluó la gestión administrativa, adaptado de un estudio previo, con ítems organizados en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Su validez fue determinada mediante juicio de expertos y prueba binomial, y su confiabilidad alcanzó un alfa de Cronbach de 0,916.

El procedimiento incluyó la solicitud de autorización institucional, la coordinación con el área de Recursos Humanos, la identificación del personal asistencial y la aplicación de los instrumentos previa firma del consentimiento informado. Posteriormente, los datos fueron codificados y procesados en el software estadístico SPSS versión 22.0.

Análisis de datos

Finalmente, los datos se analizaron mediante estadística descriptiva y pruebas inferenciales. Tras aplicar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y obtener resultados no normales, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables de estudio.

III. Resultados y discusiones

Tabla 7. Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Gestión	Satisfacción laboral								Total	
	Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy deficiente	2	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,0
Deficiente	17	16,8	21	20,8	1	1,0	3	3,0	42	41,6
Regular	6	5,9	32	31,7	11	10,9	0	0,0	49	48,5
Buena	0	0,0	0	0,0	8	7,9	0	0,0	8	7,9
Total	25	24,8	53	52,5	20	19,8	3	3,0	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

En la **Tabla 7** se muestra que, del total del personal asistencial encuestado (100,0 %), el 48,5 % considera que el desempeño de la gestión administrativa en el hospital es regular, mientras que el 41,6 % lo califica como deficiente. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 52,5 % lo percibe como regular, el 24,8 % se declara insatisfecho y el 19,8 % manifiesta estar satisfecho.

Al contrastar la hipótesis de investigación mediante el Rho de Spearman, se obtuvo una correlación positiva moderada entre ambas variables ($Rho = 0,429$; $p < 0,05$), por lo que se acepta H_1 y se rechaza H_0 , ello indica que a medida que disminuye el desempeño de la gestión administrativa, también lo hace el nivel de

satisfacción laboral. Solo un porcentaje reducido considera buena la gestión administrativa y se muestra satisfecho con su entorno laboral.

Teóricamente dichos resultados son respaldados por **Robbins & Coulter (2010)**. Sustentando teóricamente que la gestión administrativa está directamente vinculada a la satisfacción laboral.

Igualmente en la tesis de Marcillo (2020), en Ecuador, encontró una relación positiva y moderada de 0.443; $p < 0.05$ entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de ECU11. Este resultado concuerda con lo que se halló en el presente estudio y se concluyó que a medida que mejora la gestión administrativa, también aumenta la satisfacción del personal.

Tabla 8. Gestión administrativa según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones	Gestión administrativa								Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planificación	8	7,9	33	32,7	47	46,5	13	12,9	101	100,0
Organización	0	0	31	30,7	62	61,4	8	7,9	101	100,0
Dirección	22	21,8	50	49,5	26	25,7	3	3,0	101	100,0
Control	12	11,9	40	39,6	38	37,6	11	10,9	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

En la **Tabla 8** se presenta el desempeño de la gestión administrativa según sus diferentes dimensiones. La mayor deficiencia se evidencia en la dimensión de dirección, con un 49,5 % del personal que la califica negativamente, seguida por la dimensión de control con un 39,6 %. En cuanto al

desempeño considerado regular, la dimensión de organización registra el porcentaje más alto 61,4 %, seguida de planificación con un 46,5 %. En términos generales, en todas las dimensiones evaluadas de la gestión administrativa del Hospital de Apoyo de Huanta predomina una percepción entre deficiente y regular.

Muñiz³⁰ plantea que la gestión administrativa implica planificar las actividades a desarrollar, organizar la entidad, controlar procesos y recursos, así como conducir adecuadamente, partiendo del reconocimiento de las necesidades de la organización.

Comparando este planteamiento con los resultados obtenidos, se evidencia que dichas funciones no se vienen ejecutando plenamente en el hospital evaluado.

Esta situación puede generar consecuencias como la disminución del rendimiento laboral, baja productividad, escaso compromiso institucional y una reducción en la calidad de los servicios ofrecidos.

Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral, según sus dimensiones, conforme a la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones	Nivel de satisfacción								Total	
	Insatisfacción		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
“Satisfacción por el trabajo en general”	22	21,8	50	49,5	21	20,8	8	7,9	101	100,0
“Satisfacción con el ambiente físico”	43	42,6	43	42,6	12	11,9	3	3,0	101	100,0
“Satisfacción con la forma que realiza su trabajo”	12	11,9	62	61,4	14	13,9	13	13,0	101	100,0
“Satisfacción con las oportunidades desarrollo”	45	44,6	48	47,5	8	7,9	0	0,0	101	100,0
“Satisfacción con la relación subordinado-supervisor”	29	28,7	56	55,4	11	10,9	5	5,0	101	100,0
“Satisfacción con la relación remuneración”	32	31,7	46	45,5	16	15,8	7	6,9	101	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

Tabla 9, predomina el nivel de satisfacción laboral regular en todas las dimensiones evaluadas. El 61,4 % expresó este nivel en relación con la forma de trabajo que realiza; el 55,4 % en cuanto a la relación con quienes conducen la organización, y el 49,5 % manifestó satisfacción general con la entidad. En contraste, los mayores niveles de insatisfacción se encuentran en la dimensión de oportunidades de desarrollo (44,6 %), seguida del ambiente físico laboral (42,6 %) y la remuneración (31,7 %). Esta insatisfacción se relaciona con la ausencia de mecanismos institucionales para fomentar el desarrollo del personal, tales como formación continua, promoción o acceso a estudios de posgrado y segunda especialización.

Meliá y Peiró⁵³ sostienen que la satisfacción laboral comprende diversas dimensiones⁵⁸. Entre ellas, destacan la satisfacción general con el trabajo, el ambiente físico laboral, la forma en que se desarrollan las tareas, las oportunidades de desarrollo profesional, la relación con los supervisores y la remuneración. Cada una de estas dimensiones influye en la percepción de bienestar del personal y, por ende, en su calidad de vida en el trabajo.

Al contrastar estos hallazgos con estudios previos, se encuentran similitudes y diferencias. Oré y Soto²¹ en Lima, identificaron un bajo nivel de satisfacción en el desarrollo personal (91,7 %) y un alto nivel en beneficios sociales (66,7 %); además, las condiciones de trabajo fueron calificadas como regulares por el 68,3 % del personal^{13,27}. Estos resultados coinciden en parte con los hallazgos del presente estudio.

Tabla 10. Contrastación de la hipótesis relación de las dimensiones de la gestión administrativa, con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

Dimensiones		Planificación	Organización	Dirección	Control
Satisfacción laboral	Ro	0,413**	0,380**	0,377**	0,294**
	p	0,000	0,000	0,000	0,003
	N	101	101	101	101

Fuente: Cuestionario aplicado al Personal Asistencial.

Tabla 10 muestran que la dimensión de planificación presenta una correlación moderada con la satisfacción laboral ($Rho = 0,413$), mientras que las dimensiones de organización ($Rho = 0,380$), dirección ($Rho = 0,377$) y control ($Rho = 0,294$) presentan correlaciones débiles.

Del mismo modo, Arregui¹² en Lima, evidenció una correlación significativa ($p = 0,025$) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con un 62,3 % que percibió la gestión como medianamente eficiente y un 50,8 % con satisfacción laboral media. Estos resultados coinciden con los del presente estudio.

En conclusión, los resultados de diversos estudios muestran que tanto la satisfacción laboral como el desempeño de la gestión administrativa varían según el contexto institucional. Coincidiendo con lo señalado por Becker³⁴, el éxito de la gestión depende en gran medida del capital humano y del compromiso con el logro de los objetivos en los plazos establecidos³⁵. Cada organización constituye un sistema complejo, donde la cultura organizacional, la gestión administrativa y la satisfacción del personal están profundamente interrelacionadas.

Conclusiones

1. Se determinó que existe una relación positiva moderada con un valor ($\rho=0.429$) entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
2. Se evidenció que las dimensiones de la gestión administrativa: dirección y control presentan un desempeño notablemente deficiente por otro lado, las dimensiones de planificación y organización se califican como regulares según la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
3. Se encontró que las dimensiones “satisfacción con la forma que realiza su trabajo”, “relación subordinación-supervisor” y “satisfacción por el trabajo en general” predomina un nivel regular de satisfacción laboral; por lo contrario, en las dimensiones “oportunidades de desarrollo”, “ambiente físico de trabajo” y “remuneración” con niveles de insatisfacción según la percepción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.
4. Se estableció que la organización ($\rho=0.380$), dirección ($\rho=0.377$) y control ($\rho=0.377$) presentan una correlación débil con el nivel de satisfacción laboral en contraste, la dimensión de planificación evidencia una correlación moderada ($\rho=0.377$) con la satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Artaza B. O, Barría I. MS, Fuenzalida A, Núñez K, Quintana A, Vargas I, Venegas C, Vidales A. Modelo de Gestión de Establecimientos. Chile: División de Gestión de Red Asistencia. Subsecretaría de Redes Asistenciales. Ministerio de Salud. Serie Cuadernos. Manual Administrativo: 9.
2. PROAHSA. Manual de organización y procedimientos hospitalarios. 1a ed. San Pablo: Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud; 1990: HSD/SILOS-25.
3. Lazo-Gonzales O, Alcalde-Rabanal J, Espinosa-Henao O. El sistema de salud en Perú: situación y desafíos. 1a ed. Colegio Médico del Perú. Lima: REP S.A.C.; 2016. 84 p.
4. Rodríguez Moreno R, Vázquez Alamilla MÁ, Flores Jiménez I, Flores Jiménez R, Ramírez Mejía Z, Martínez Juárez F, Aguilar Ramírez EM, Garnica Pérez M. Factores explicativos del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de los Institutos de Ciencias Básicas e Ingeniería y Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, una evidencia empírica. Xikua (Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan). 2015;3(5). doi:10.29057/xikua.v3i5.1273
5. Manso Pinto JF. El legado de Frederick Irving Herzberg. Revista Universidad EAFIT [Internet]. 2002;(128):49-87. Disponible en: <https://acortar.link/WALnTD>
6. Hegney D, Plank A, Parker V. Extrinsic and intrinsic work values: their impact on job satisfaction in nursing. J Nurs Manag. 2006;14(4):271-81. doi:10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x Cited in: PubMed; PMID 16629841.
7. Landy FJ, Conte JM. Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional; 2005.
8. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX [Barriers to effective care in the referral hospitals of Peru's Ministry of Health: serving patients in the 21st century with 20th century resources]. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):304-11. spa. doi:10.17843/rpmesp.2019.362.4425 Cited in: PubMed; PMID 31460645.

9. Cifuentes Rodríguez JE, Manrique Abril FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Av. enferm.* 2014;32(2):217-27. doi:10.15446/av.enferm.v32n2.46207
10. Leguizamón LC, Gómez Ortiz V. Condiciones laborales y de salud en enfermeras de Santafé de Bogotá. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud.* 2002;2(1):173-82.
11. Anselmi ML, Angerami ELS, Gomes ELR. Rotatividade dos trabalhadores de enfermagem nos hospitais do Município de Ribeirão Preto. *Rev Panam Salud Publica.* 1997;2(1):44-50. doi:10.1590/S1020-49891997000700008
12. Arregui Atayupanqui R. Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30722>
13. Ojeda Alva NM. La gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2019 [Tesis para titulación]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43232>
14. Peñafiel Chaves FJ. Gestión administrativa y satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022 [Tesis de maestría]. Piura: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>
15. Marcillo Vera GA. Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020 [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
16. García Hernández Y, Martínez García MD, Rivera López MI, Gutiérrez Frago G. Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en dos Instituciones Públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa.* 2016; 126-42.
17. Cabezas Barco HL. Gestión Administrativa y su Incidencia En La Satisfacción Laboral De Los Empleados De La Empresa Pública Municipal De Saneamiento Ambiental De Babahoyo – Emsaba E.P. [Tesis para titulación]: Universidad Técnica de Babahoyo; 2015. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>

35. Locke. Edwin. Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos; 1968.
36. Koontz H, Weihrich H, Cannice M. Administración: Una Perspectiva Global y Empresarial. 14a ed. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.; 2012.
37. Huisa Y. Gestión administrativa. 6a ed. Madrid; 2013.
38. Stoner G, Freeman N, Gilbert T. Administración. 6a ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.; 1996.
39. Robbins G, Cenzo H de. Gestión administrativa. Barcelona; 2013.
40. Chiavenato I. Administración: Proceso administrativo. 3a ed. Colombia: Editorial McGraw-Hill; 2001.
41. Robbins SP, Decenzo DA, Coulter M. Fundamentos de Administración. 8a ed. México: Pearson; 2013.
42. Chiang Vega M, María Rodrigo, José Martín, Núñez Partido, Antonio. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Universidad Pontificia Comillas; 2010.
43. Chiang Vega MM, Salazar Botello M, Núñez Partido A. Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Ayala Calvo, J.C. y grupo de investigación FEDRA. 2007;3490–507.
44. Robbins SP, Timothy A J. Comportamiento organizacional. 17a ed. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.; 2017.
45. Gibson I. Las organizaciones. Colombia: Mc Graw Hill; 1997.
46. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. 2a ed. México: McGrawHill; 2000.
47. Davis K, Newstrom JW. Comportamiento Humano en el Trabajo. 10a ed.: McGraw-Hill; 1999.
48. Schultz P. Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall; 1995.
49. Blum L, Taylor C. Psicología industrial, sus fundamentos teóricos y sociales. 2a ed. México: Trillas; 1999.
50. Herzberg F. The motivation to work. 2a ed. Nueva York: John Wiley and Sons; 1959.
51. Rodríguez Fernández A. Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid: Pirámide; 1998. 292 p. (Psicología).



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°0010-2026-UNSCH-EPG/KBA**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la Escuela de Posgrado – UNSCH; en cumplimiento a la Resolución Directoral N°002-2026-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. MARIA CAROLINA AMARU CANALES
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo de Huanta, Ayacucho 2020
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	20% de similitud
N° DE TRABAJO	2887614819
FECHA	05 de marzo de 2026

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

05 de marzo de 2026.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Mg. Kelvis BERROCAL ARGUMEDO
Sub Director de Investigación

CC:
Archivo
KBA/rjcg

Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020

por Maria Carolina AMARU CANALES

Fecha de entrega: 05-mar-2026 11:43a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2887614819

Nombre del archivo: Maria_Carolina_AMARU_CANALES.docx (5.65M)

Total de palabras: 14006

Total de caracteres: 81565

Gestión administrativa y satisfacción del personal asistencial del Hospital de Apoyo Huanta, Ayacucho 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	6%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%

9

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

10

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°001055-2025-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 11:00 a.m. del 10 de diciembre de 2025 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Mg. ROALDO PINO ANAYA** y el **Dr. MARCO ROLANDO ARONES JARA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE APOYO DE HUANTA, AYACUCHO 2020**, presentado por la **Bach. MARIA CAROLINA AMARU CANALES**. Teniendo como asesor al **DR. EMILIO GERMAN RAMIREZ ROCA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: DIECISEIS (16).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	X
Aprobado(a) por Mayoría.	-
Desaprobado(a) por Unanimidad.	-
Desaprobado(a) por Mayoría.	-

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. MARIA CAROLINA AMARU CANALES**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 12:25 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:25 hrs. del 10 de diciembre de 2025.

.....
Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....
Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG-FCSA

.....
Mg. ROALDO PINO ANAYA
Miembro.

.....
Dr. MARCO ROLANDO ARONES JARA
Miembro.

.....
Dr. JOSÉ ALARCÓN GUERRERO
Secretario Docente.

Observaciones:

.....
.....
.....