



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

Gestion en salud y satisfaccion laboral en un hospital  
nacional de Lima, periodo 2020

**Tesis para optar el grado académico de Maestro en  
Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia  
de los Cuidados de Enfermería**

**Presentado por:**

Estrada Galdos, Margarita

**Codigo ORCID: 0000-0002-4701-4667**

**Asesor: Dr. Bonilla Asalde, Cesar Antonio**

**Codigo ORCID 0000-0002-4470-1939**

**Lima-Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

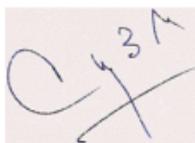
Yo, Margarita Estrada Galdos Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "GESTION EN SALUD Y SATISFACCION LABORAL EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, PERIODO 2020 " Asesorado por el docente: CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE Con DNI 16498481 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939> tiene un índice de similitud de (6) (SEIS)% con código oid:14912:218630615 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 MARGARITA ESTRADA GALDOS  
 DNI: 23948308



.....  
 Firma  
 CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE  
 DNI: 16498481

Lima, 29 de marzo de 2023

## **TÍTULO**

### Tesis

“GESTION EN SALUD Y SATISFACCION LABORAL EN UN HOSPITAL  
NACIONAL DE LIMA, PERIODO 2020”

### Línea de la investigación

Evaluación de Servicios y Política sanitarias

### Asesor

Dr. Bonilla Asalde, Cesar Antonio

Codigo ORCID 0000-0002-4470-1939.

## **DEDICATORIA**

Aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal. En especial mi familia que me acompaño en mis metas

## **AGRADECIMIENTO**

En especial a mi asesor Dr. Bonilla Asalde,  
Cesar Antonio... Por su orientación en la  
investigación realizada.

## ÍNDICE GENERAL

TÍTULO .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	15
1.1. Planteamiento del problema .....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	18
1.4. Justificación de la investigación .....	18
1.4.1. Justificación teórica. ....	18
1.4.2. Justificación metodológica .....	18
1.4.3. Justificación practica.....	19
1.4.4. Viabilidad.....	19
1.5. Limitaciones de la investigación .....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20

2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específica .....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGIA.....	30
3.1. Método de investigación.....	30
3.2. Enfoque investigativo.....	30
3.3. Tipo de investigación.....	30
3.4. Diseño de la investigación.....	30
3.5. Población, muestra y muestreo .....	31
3.6. Variables y operacionalización.....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos. ....	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción .....	33
3.7.3. Validación de instrumentos. ....	34
3.7.4. Confiabilidad .....	34
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos .....	35
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	36
4.1. Resultados.....	36
4.1.1. Análisis descriptivo.....	36
4.1.2. Prueba de hipótesis. ....	40
4.1.3. Discusión de resultados.....	46
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1. Conclusiones.....	48

5.2. Recomendaciones .....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	57
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	58
Anexo 2. Instrumentos .....	60
Anexo 3. Validez del instrumento.....	64
Anexo 4. Informe de turnitin.....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables e indicadores .....	32
Tabla 2 Ficha técnica - Gestión .....	33
Tabla 3 Ficha técnica - Satisfacción .....	34
Tabla 4 Descripción de la variable Gestión de salud del personal de enfermeros del CHPNPLNS, periodo 2020. ....	36
Tabla 5 Descripción de la variable Satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS, periodo 2020. ....	36
Tabla 6 Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Planificación.....	37
Tabla 7 Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Organización .....	37
Tabla 8 Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Dirección .....	37
Tabla 9 Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Control .....	38
Tabla 10 Contingencia entre la variable Gestión en Salud y Satisfacción laboral. ....	38
Tabla 11 Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión planificación. .....	39
Tabla 12 Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Organización. .....	39
Tabla 13 Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Dirección....	40
Tabla 14 Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Control .....	40
Tabla 15 Interpretación del coeficiente de correlación .....	41
Tabla 16 Correlación entre Gestión de la Salud y la Satisfacción laboral del personal de	

enfermeros del CHPNPLNS.....	41
Tabla 17 Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Planificación del personal de enfermeros del CHPNPLNS .....	42
Tabla 18 Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Organización del personal de enfermeros del CHPNPLNS .....	43
Tabla 19 Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Dirección del personal de enfermeros del CHPNPLNS.....	44
Tabla 20 Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Control del personal de enfermeros del CHPNPLNS.....	45
Tabla 21 Matriz de consistencia cuantitativa .....	58

## RESUMEN

Esta tesis busca determinar la relación entre la Gestión en Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, período 2020. Hecho que determinó como hipótesis general la existencia de una relación significativa entre la gestión en Salud y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio. Sáenz. Es por ello que se desarrolló la investigación aplicando el nivel cuantitativo explicativo, de tipo correlacional, transversal. Con una población general de 1500 enfermeras y una muestra colaboradora de 306 enfermeros del sistema sanitario, que respondieron un cuestionario para cada una de nuestras variables. Obteniendo como conclusiones la confirmación estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional entre la gestión en salud y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz- 2020. Asimismo, existe relación significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción laboral y la dimensión planificación del personal. Lo mismo que acontece con la satisfacción laboral y la dimensión organización del personal de salud. Igualmente existe una relación significativa, alta y directamente proporcional entre la satisfacción laboral y la dimensión dirección del personal de salud; y, finalmente que existe relación significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción laboral y la dimensión control del personal de salud.

*Palabras claves:* gestión en salud, satisfacción del personal, planificación, organización, dirección.

## ABSTRACT

This thesis seeks to determine the relationship between Health Management and Job Satisfaction of the nursing staff of the National Police Hospital Complex of Peru Luis N. Saenz, period 2020. Fact that determined as a general hypothesis the existence of a significant relationship between health management and job satisfaction of the nursing staff of the National Police Hospital Complex of Peru Luis Nicasio. Sáenz. That is why the research was developed applying the explanatory quantitative level, correlational, cross-sectional type. With a general population of 1500 nurses and a collaborating sample of 306 nurses of the health system, who answered a questionnaire for each of our variables. The conclusions obtained were statistically significant, high and directly proportional confirmation between health management and job satisfaction of the nursing staff of the Luis N. Saenz-Peru National Police Hospital Complex - 2020. Likewise, there is a significant, moderate and directly proportional relationship between job satisfaction and the personnel planning dimension. The same is true for job satisfaction and the organization dimension of health personnel. There is also a significant, high and directly proportional relationship between job satisfaction and the health personnel management dimension; and, finally, there is a significant, moderate and directly proportional relationship between job satisfaction and the health personnel control dimension.

*Key words:* health management, staff satisfaction, planning, organization, leadership.

## INTRODUCCIÓN

Se considera que el Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, cuenta con el respaldo que le permite ser uno de los mejores del país, considerando que se atiende personal de una de las instituciones de mayor preponderancia para la ciudadanía. Sin embargo, en los últimos años se ha hecho público una serie de deficiencias, considerando que el principal lo constituye la insatisfacción de su propio personal, desconociéndose la incidencia en ello de la gestión que viene llevándose a cabo.

Es por ello que el estudio fijo como objetivo determinar la relación entre la Gestión en Salud y la Satisfacción del personal de Salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz, período 2020, a cuyo efecto se elaboraron los capítulos siguientes:

Para empezar, en el primer capítulo se efectuó el planteamiento del problema, la formulación de éste, los objetivos que buscamos, la justificación o por qué nos interesa y las limitaciones que hemos tenido en su desarrollo. Sin embargo, considerando que la gestión es medular para que la institución marche de manera adecuada; sobre todo si cubre las necesidades del personal laboral, estimamos que la adecuada gestión se relaciona directamente con la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, en el segundo capítulo se especifica teóricamente la investigación; considerando antecedentes internacionales y nacionales, igualmente se plasmó teorías de especialistas en relación a las variables establecidas y sus dimensiones de modo que éstas enriquezcan la investigación. Se ha especificado la hipótesis general y específicas las que deseamos demostrar en su aplicación; considerando a efecto las dos variables especificadas.

En cuanto al tercer capítulo se especificó la metodología utilizada, lo cual permitió

desarrollar el método utilizado que fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo y enlace correlacional. También se incluyó el tipo de investigación aplicado, estimando en las encuestas llevadas a cabo respetando los aspectos éticos correspondientes.

Finalmente, en el cuarto capítulo se plasmó los resultados, efectuando al mismo tiempo su análisis e interpretación, para seguidamente demostrar las hipótesis planteadas. Para terminar, con todo lo detallado se elaboró las conclusiones y recomendaciones, pudiendo replicar nuestro estudio en otros similares.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Los directores en establecimientos médicos deben encaminarse en realizar decisiones provechosas, e identificar adecuadamente los problemas clave, de esa manera recomendar acciones, mejorar la dirección del establecimiento. Los líderes mundiales y las organizaciones de salud abogan por una Gestión en Salud. Cada vez hay más cambios de actitudes y transformaciones; fortalecer el sistema de salud es plenamente en consonancia con la estrategia nacional de salud (1).

En Latinoamérica, los cambios regulatorios están en marcha mostrando movimientos en las reformas de Gestión, hacia la creación de mercados insipientes. Estas reformas surgen en diferentes modelos de salud, relativas a los principios de articulación. En varios casos, la base legal para los mecanismos propuestos es débil, con teoría rigurosa, y su incorporación plantea modificaciones de gran complejidad política en la Recursos humanos (2).

Como en muchos países de la región el Perú, muestra imperfección en la administración de salud; en los establecimientos médicos de atención primaria. Según el Ministerio de Salud del Perú el cual informo que: un 14 % del primer nivel cuenta con habilidades gerenciales, incluyendo planificación y liderazgo. En otros campos, solo 32 establecimientos cuentan con infraestructura adecuada, lo que representa solo el 25% cuentan con equipamiento adecuado y solo el 29% cuenta con recurso humano capacitado. Todos Estos factores se convierten en una difícil tarea la gestión del establecimiento (3).

En una investigación sobre los déficits en el manejo de establecimientos de salud en el Perú de 366 entrevistados con cargos directivos del sector salud, público y privado; se evidencio que los problemas de gestión son: recursos humanos con déficit (43,7 %), presupuestal con un déficit (38,2 %) y especialistas con un déficit (34.7%), siendo puntos

neurálgicos de la gestión (4).

En Europa, en los últimos cinco años la satisfacción laboral en el sector salud refiere que un 80 % no está satisfecho con su salario. sumado a falta de promoción y capacitación, poca atención a la identidad institucional y condiciones de trabajo inadecuadas (5)

En América del Sur, en Chile, existe una alta insatisfacción laboral de enfermeras, los resultados muestran que alrededor de 40% de profesionales no están muy satisfechos (6).

En el Perú - según Mogollón (7) - un (88.1%) tiene un nivel bajo de satisfacción laboral Las dimensiones más resaltantes fueron: políticas de gobierno (100%), condiciones físicas y/o confort (92.9%), beneficios laborales y/o remunerativos (92.9%) siendo calificadas como baja. Los resultados podrían alertarnos sobre una insatisfacción del profesional de enfermería que a la larga traería consecuencias como la migración.

Hoy en día, el desarrollo del mercado requiere que las organizaciones sean altamente competitivas para poder sobrevivir. Por lo tanto, es necesario mantener un equipo humano plenamente satisfecho para lograr un desempeño adecuado y eficiente, correlacionado a las expectativas de los usuarios. Muchas instituciones ignoran varios factores en su enfoque de gestión, lo que lleva a la insatisfacción del personal. En nuestro país, los hospitales no se enfocan, no priorizan en brindar a sus empleados el reconocimiento y las condiciones laborales que se merecen. Esta omisión conduce a un rendimiento deficiente (8).

En los hospitales los servicios asistenciales se observan poco personal de enfermería por ende existe quejas de este personal en el sentido de sobrecarga laboral, estrés, rotaciones y turnos no secuenciales, falta de comunicación entre compañeros y jefes de servicio, los nuevos registros de enfermería con aplicaciones informáticas y otras innovaciones lo que genera un clima laboral inestable (5), nuestra realidad no es ajena a ello.

Por tal motivo, nuestro interés recae en la gestión en salud y la satisfacción laboral; ello debido a que considero que una gestión bien aplicada puede generar satisfacción integral tanto en los usuarios internos como en los externos.

## **1.2. Formulación del problema**

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión en Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz-PNP Lima Perú, periodo 2020?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la gestión en Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz-PNP Lima Perú, periodo 2020?

¿Cuál es la relación entre la gestión en Salud en su dimensión organización y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz-PNP Lima Perú, periodo 2020?

¿Cuál es la relación entre la gestión en Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz-PNP Lima Perú, periodo 2020?

¿Cuál es la relación entre gestión en Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz-PNP Lima Perú, periodo 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión en Salud y la Satisfacción del personal de

enfermeros.

### 1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre Gestión en Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Identificar la relación entre Gestión en Salud en su dimensión organización y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Identificar la relación entre gestión en Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Identificar la relación entre Gestión en Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### 1.4.1. Justificación teórica.

Según Zapata, quien hace referencia a Fayol (9): “Para conseguir la eficiencia en una organización debemos enfatizar en las funciones” este trabajo contribuirá a la mejora del conocimiento científico en términos de habilidades de gestión y como esta se relaciona con la satisfacción laboral, una mala actuación de los directores o gerentes afectan a la gestión e influye en los demás trabajadores del hospital que a su vez ocasiona un impacto en la población usuaria. Los administrativos pueden aprender herramientas esenciales para el cumplimiento de funciones básicas que una organización debe tener para ser eficaz en el cumplimiento de los requisitos del puesto.

### 1.4.2. Justificación metodológica

Las herramientas utilizadas en este estudio se pueden utilizar como herramientas objetivas para el conocimiento, ya que tienen una base válida y se ha verificado empíricamente. Este

estudio se centra en las diferentes herramientas utilizadas para analizar cada variable y los métodos utilizados para recopilar los datos están verificados para su uso.

#### 1.4.3. Justificación practica

Este estudio proporcionará evidencia que podrá ser utilizado para mejorar la actividad de gestión y en cuanto a las habilidades de administración que inciden en la satisfacción del equipo de salud. También permite a los directores tener acceso a las herramientas necesarias para realizar con eficacia su labor de gestión. Nos ayudará a mejorar las estrategias existentes o a reformular una nueva, con la información obtenida y procesada. En forma interna, nos ayuda a conocer las normas del personal de enfermeros que labora en el hospital y de qué manera se da la satisfacción laboral, y a su vez el impacto que este produce en la población usuaria.

#### 1.4.4. Viabilidad

El trabajo será viable, porque tendrá el apoyo del personal y la ventaja de laborar en dicho hospital en el cual se ejecutará la investigación.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Tuvo como restricción la pandemia-COVID 19, la cual causo demora en su ejecución, tomando un tiempo mayor de lo esperado.

## CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

Arbeláez (10), año 2017. Establecer como objetivo una relación entre la gestión y la satisfacción. Aplicando metodológicamente la investigación cuantitativa, no experimental, transversal, descriptivos y relacionales. Evidencia de que todos los aspectos de la gestión están correlacionados con los de los usuarios externos; sustentando su hipótesis, insatisfacción de los usuarios externos se correlaciona con la mala gestión.

Noblejas (11), año 2017. Su objetivo principal fue diseñar, desarrollar e implementar un modelo de gestión que se adapte al medio hospitalario, seleccionar las técnicas de gestión para su implementación y organizar las actividades del centro de salud de acuerdo con las necesidades. Sus conclusiones fueron: El modelo de gestión cuenta con herramientas ya disponibles en el mercado y deben ser implementadas de la misma manera que son implementadas y utilizadas por organizaciones de otros sectores. La elección del modelo de gestión deberá cumplir con los requerimientos de su red.

Pablo (12), año 2016. Su objetivo fue medir a dos grupos de enfermeras satisfacción laboral en hospitales públicos en distintas ciudades. Transmisión de resultados a los órganos de gobierno. Este estudio se desarrolló desde una perspectiva metodológica cuantitativa con un diseño de encuesta descriptivo. Las enfermeras del hospital de Cáceres están más satisfechas con su trabajo que las enfermeras de Badajoz, según el indicador del clima laboral'. El personal de Badajoz está más satisfecho en cuanto a condiciones ambientales, infraestructuras y recursos. Como factor más valorado es la gerencia, seguida del ambiente laboral y la interactuar con los colegas.

Paredes (13), año 2018. En la investigación realizada: el fin fue determinar clima organizacional y las variables de satisfacción laboral. Mediante un diseño correlacional, fue descriptivo cuantitativo, aplicaron una encuesta y se emparejó la muestra con 190 individuos. Luego de recolectados los datos, estos fueron analizados por SPSS utilizando el modelo lineal de Pearson, concluyo que 0.890 y un error de 0.05, concluyendo que lo examinado se relaciona entre sí.

Montoya (14), año 2016. En el trabajo realizado: se identificó las posibles relaciones de satisfacción y el clima organizacional, se empleó un estudio de correlación y se elaboró una encuesta para tal fin. Se encuestó a 166 trabajadores y los métodos estadísticos *t* y ANOVA, que dio como resultado 0,47 con una significancia de 0,001. Cabe destacar que el 95% y 90,6% de los docentes dijeron estar completamente satisfechos y el 80% y 72,7% dijeron recibir un alto nivel de clima organizacional. Se aceptan las hipótesis positivas y se rechazan la negativa.

#### Antecedentes nacionales

Cabrera (15), año 2018. En la indagación realizada: su prioridad fue niveles de clima organizacional y satisfacción del trabajador. El cual se basó en un estudio de tipo cuantitativo – correlacional, arribó a la conclusión: los trabajadores del sector público peruano estudiado tenían un clima y satisfacción positivos, y su satisfacción fue calificada como "media" y esta calificación es consistente en todas las métricas. Todo esto confirma que las empresas exitosas deben gestionar y trabajar en equipo a si lograr la satisfacción de los empleados.

Guerrero (16), año 2018. En la tesis expuesta: su objetivo fue: satisfacción laboral con enfoque Litwin Stringer del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, para determinar la relación entre los climas organizacionales, las conclusiones a las que llegó

fueron: Realizó un trabajo analítico utilizando el diseño correlacional como: si existe relación directa entre ambas variables. El centro de laboral ofrece un entorno de trabajo razonablemente adecuado, con enfermeras que indican satisfacción laboral en el 33,3% de los casos. Esto se debe a que la instalación recibe nuevas ideas e iniciativas de trabajo (el aspecto de riesgo) y que existen buenas relaciones sociales entre los supervisores. La relación con los subordinados (dimensión relacional) y la capacidad de apoyarse en superiores y compañeros en procesos difíciles (dimensión cooperación).

Neira (17), año 2018. En dicho estudio: el objetivo fue analizar la Gestión de Salud y Seguridad en el empleado del Centro Santa Luzmira II en el año 2018. Con un enfoque metodológico cuantitativo, descriptivo y no es empírico. Para recopilar información, se desarrolló una encuesta utilizando un cuestionario de 29 ítems como herramienta para brindar una descripción general de los problemas clave de SG-OHS. Conclusión que el 40% de empleados están en las primeras etapas, el 39% están en proceso y el 21% están en el nivel deseado de conocimiento de SG-OHS. Por lo tanto, se puede concluir que aún se están realizando esfuerzos para integrar la atención de seguridad y salud en los empleados del MINSA.

Orihuela (18), año 2018. En su trabajo: la finalidad fue ver el grado de relación entre la administración y calidad de atención en los pacientes. Su enfoque cuantitativo; con un diseño no experimental, transversal; con un método hipotético deductivo. Obteniendo como conclusiones: que si existe relación significativa alta entre las variables planteadas; Es así que un servicio de salud de calidad dependerá de una adecuada Gestión administrativa.

Ocampos (19), año 2017. En dicha investigación su finalidad fue: Establecer relación de Gestión y la Calidad de Servicio. El método empleado fue descriptivo correlacional.

Concluyendo: que ambas variables si se relacionan significativamente; es por ello que arriban que una gestión administrativa es esencial para ofrecer un servicio eficaz.

## **2.2. Bases teóricas**

La Gestión y la teoría de Henri Fayol

Según Pastor, quien comenta a partir de La teoría Fayol:” funciones y principios de la administración”, describe seis funciones básicas de la empresa son técnica, comercial, financiera, seguridad, contables, administrativas esta última engloba los elementos de la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar.

Además, considero 14 principios: Subordinación de intereses particulares, a los intereses generales de la empresa, unidad de mando, unidad de dirección, centralización, jerarquía, división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, remuneración personal, equidad, orden estabilidad y duración del personal en el cargo, iniciativa, espíritu de equipo. (20)

Teoría para la práctica con un enfoque de sistemas: Administración en enfermería

Las autoras, Arndt y Hackeaba (21), tienen como tema principal el enfoque de sistemas, identificando y analizando los principales elementos de la administración utilizan diversas investigaciones, sostenidas por algunas corrientes del pensamiento todo ello valida y respaldan el propósito. La explosión del conocimiento científico y el rápido progreso técnico, junto con los procesos para crear un entorno humano que fomente la mejora en todas las enfermeras, para utilizar un enfoque nuevo y diferente. Proporciona alternativas viables a la forma en que los administradores nuevos y experimentados piensan y actúan. El trabajo del administrador incluye la planificación, dirección, control, y organización, requisitos esenciales del administrador moderno de los servicios de enfermería, es la base

para perfeccionar las acciones de los administradores de enfermería.

#### Enfermeros en administración de la Gestión de salud

Es responsable de organizar, controlar y planificar, los servicios de enfermería en todas sus áreas de funcionamiento, comparte la coordinación con otros profesionales de la salud. Las actividades incluyen: Planificación: anticipar lo que hay que hacer, organización: relaciones grupales para el logro de objetivos; dirección: guía a los integrantes del equipo con el fin de lograr objetivos, y control: observar y registrar el avance de la obra para comparar lo planificado y lo logrado (22).

#### La gestión en salud y la calidad de los servicios de salud

El Ministerio de Salud, convoca a la cooperación de varios actores del sistema para restablecer la salud de los habitantes actual, especialmente la de menor recursos siendo el mayor desafío construir un sector salud con equidad, eficacia y calidad. El Ministerio de Salud propone desarrollar un método de gestión, mejorando la condición de la salud a través de acciones, un esfuerzo a gran escala a mediano y largo plazo, habrá una realización inmediata y moderada, orientando como primer punto a mejorar la condición de prestación, priorizando en sus servicios de salud del MINSA, para luego este abarque a otros prestadores (23).

#### Satisfacción laboral

Según Chiavenato, quien comenta a partir de la Teoría de la Administración por Valores según O'Connor (24), "En esencia, este enfoque tiene como objetivo principal identificar los compromisos de comportamiento compartidos (valores) que las organizaciones y los empleados asumen, para encaminar sus esfuerzos y lograr resultados eficaces. Es un conjunto de principios prescriptivos que rigen el comportamiento dirigido a cumplir la

dimensión humana de todos los personajes asociados con la empresa, los dueños o accionistas, sus empleados, usuarios, abastecedores y toda la comunidad con la que interactúan.

Aunque la satisfacción laboral no conduce al dominio de una tarea en particular, “Los altos niveles de descontento son una llamada de atención para los directivos pues indican problemas en la organización; que exigen su autoevaluación, la satisfacción son resultados de la experiencia laboral, por lo que no debe descuidarse, (25).

“La insatisfacción y satisfacción son resultado del análisis que realiza el trabajador, siendo considerados factores importantes en el desempeño que da un profesional dentro de su centro laboral, dichos factores están reglamentados en las empresas siendo ellas que imponen políticas y limitaciones. (26)

Además, la insatisfacción laboral está estrechamente relacionada con problemas de salud física y mental, las inasistencias, la programación de turnos. Todo ello es costoso para la empresa, lo que evidencia la presencia de consecuencias que la gerencia debe atender de manera prioritaria. La gestión eficaz y satisfactoria de los beneficios específicos a alcanzar para satisfacer las propias necesidades. (27)

**Logro:** Es la gestión eficaz y satisfactoria de los intereses específicos a alcanzar para satisfacer las propias necesidades. (27)

**Reconocimiento:** Es una colección de experiencias que han sido premiadas y celebradas públicamente a los empleados, para reforzar el comportamiento positivo y alineado con la estrategia de la organización, encaminado a mejorar la productividad. (27)

**Responsabilidad:** Las consecuencias de nuestros actos siempre pueden ser reflejadas, gestionadas, controladas y evaluadas a nivel moral. (27)

**Factores determinantes para la Satisfacción Laboral.** La literatura se centra en las teorías motivacionales su relación con la satisfacción que pueden sentir o no los trabajadores, al demostrar puntos de convergencia donde las teorías no están en conflicto. La satisfacción es un sentimiento agradable, del empleado frente a percepciones subjetivas de la experiencia laboral de la persona sometida a prueba, que está influenciada por la situación y características del trabajo realizado (factores externos) y características individuales de cada trabajador (factores internos) (28).

**Medición de la satisfacción laboral.** Muchos autores coinciden con dos métodos conocidos para medir la satisfacción, una de ellas es la calificación sumada formada por varias dimensiones sobre el trabajo que realiza. En cambio, el método de calificación única general que responde con las opciones de muy satisfecho o muy insatisfecho, los entrevistados dan su respuesta (29).

La gestión de salud y la satisfacción laboral

El académico brasileño Chiavenato: Añade un nuevo lenguaje al repertorio de gestión de las Relaciones Humanas. La importancia de dinámica de grupos, comunicación, liderazgo, motivación. Nos dice:

Los empleados son personas que tienen sentimientos, miedos, deseos, temores.

Los seres humanos están impulsados por necesidades en común y comparten con sus grupos sociales con los que interactúan.

El comportamiento del grupo depende del jefe y del estilo de gestión.

Las reglas del grupo sirven como mecanismo para regular el trabajo y controlar el nivel de producción.

El control social puede recibir castigo positivo (advertencia, aceptación social) o castigo negativo (Bull ying, rechazo masivo, castigo simbólico) (18).

Según diversas publicaciones internacionales Brito Q señala: que el desafío de asegurar recursos humanos calificados en el lugar correcto en el momento correcto para cumplir con las metas de salud definidas a nivel nacional, son desatendidas en las políticas públicas.

Como resultado, los casos de desajustes entre la demanda y la oferta de mano de obra calificada son más graves en algunos lugares, a menudo relacionados con asimetrías en las condiciones laborales entre países, y casos que fomentan la migración internacional. (25)

La transformación de diseñar y sostener es la gestión administrativa; buscando un clima con uso adecuado de los recursos del trabajo en equipo y lograr metas individuales y específicas de manera eficiente son funciones fundamentales para toda estructura administrativa de éxito y sustancial para garantizar que todo funcione bien (30).

En la gestión de Salud como se relaciona la Satisfacción desde una visión de Enfermería.

Serías deficiencias existen en el servicio de atención de la salud, por ende, la población está mal atendida. Por ello, todo servidor de salud, en especial los enfermeros que quieran incursionar en este campo, deben conocer herramientas de gestión específicas para mejorar el desempeño de los diversos centros médicos. El entorno y las condiciones de trabajo, junto con su satisfacción, se consideran elementos importantes para el crecimiento y desarrollo de la fuerza laboral sanitaria. Un trabajador pasa la mayor parte de su vida entre un 30 a 40 % en determinados trabajos, y la naturaleza del trabajo define aspectos económicos, de estabilidad y felicidad. El trabajo da sentido de identidad, muestra quiénes somos, mejora el ego y el sentido de identificación (21).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### 2.3.1. Hipótesis general

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre la gestión en Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz.

H<sub>0</sub>. No existe relación significativa entre la gestión en Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz.

### 2.3.2. Hipótesis específica

H<sub>1</sub>. Si existe relación entre Gestión en Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre Gestión en Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>1</sub>. Si existe relación entre la Gestión en Salud en su dimensión organización y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre la Gestión en Salud en su dimensión organización y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>1</sub>. Si existe relación entre Gestión en Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre Gestión en Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H<sub>1</sub>. Si existe relación entre Gestión en Salud en su dimensión control y la satisfacción

laboral del personal de enfermeros.

H<sub>0</sub>. No existe la relación entre Gestión en Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

## CAPÍTULO III: METODOLOGIA

### 3.1. Método de investigación

El método es hipotético deductivo debido a que nos basamos en una hipótesis que se intenta refutar, llegando a conclusiones que deben confrontarse con los hechos (37)

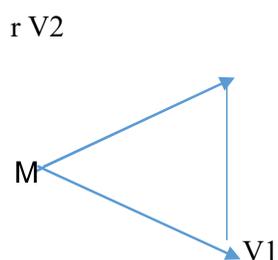
### 3.2. Enfoque investigativo

El enfoque es cuantitativo, debido a que se utilizó la medición y la cuantificación, ella nos encaminara a la hipótesis (37). El alcance o nivel es correlacional, debido a que busca determinar la relación entre dos variables (37).

### 3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicado debido a que el objetivo fue buscar alternativas de solución (37).

En vista de esto se puede indicar que el trabajo realizado es de tipo no experimental ya que se empleó una muestra representativa, de un grupo del personal de salud en el que se correlacionó las dos variables planteadas.



Donde X1 = Gestión en Salud X2 = Satisfacción laboral O = Observación

### 3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal, debido a que se observó y analizó un momento exacto de la investigación (37)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

La población para la siguiente investigación está constituida por el personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, que suman un total de 1500 personas que laboran en dicha institución.

Unidad de análisis. Personal de enfermeros que trabajan en el área asistencial del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz. Unidad de observación. Diferentes servicios del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz.

Criterio de inclusión. Personal de enfermeros nombrado. Personal de enfermeros con más de dos años de antigüedad. Personal de enfermeros asistencial. Criterios de exclusión.

Personal de enfermeros con licencia o con estado de destaque. Personal de enfermeros con problemas administrativos y judiciales. Personal nuevo.

Cálculo del tamaño muestral. Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los clientes se trabajará con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = Población total: 1500

**Z** = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (1500)]}{\dots}$$

$$n = 306 \text{ trabajadores} \quad \left[ (0.05)^2 - (1500 - 1) \right] + (1.96)^2 (0.50) (0.50)$$

Tamaño de muestra será de 306 personas.

Muestreo probabilístico aleatorio simple, porque se dio a cada elemento de la población objetivo, la misma probabilidad de ser seleccionado.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de variables e indicadores*

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicadores
Gestión en salud	Es el proceso dinámico integral sistémico y participativo conducido por las autoridades Sanitarias. Se utilizo una encuesta sobre Gestión <b>Autor:</b> Quevedo <b>Año de publicación:</b> 2010 <b>Adaptado por:</b> Cecilia Yenny Godoy Ramos. <b>Objetivo del Instrumento</b> Evaluar la satisfacción laboral. <b>Validez y confiabilidad:</b> Alfa de Cronbach es:0.773. Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Se utilizo una encuesta sobre Satisfacción <b>Autor:</b> Robbins 1998	1.- Planificación	Cualitativa ordinal	Likert	Objetivos
		2.-Organización			Desempeño
					Toma decisión
		3.- Dirección			Coordinación
					Jerarquía
4.- Control	Relación				
5.- Reto trabajo	Trabajo equipo				
	Productividad				
Satisfacción	Año de publicación:2017 <b>Adaptado por:</b> García Pérez Mercedes.	1.- Recompensa s justas	Cualitativa ordinal	Likert	Progreso
		2.- Condiciones de trabajo			Remuneración
					Proactivo
					Ambiente
					Recursos

Variable	Definición operacional	Dimensión	Tipo	Escala	Indicadores
	<b>Objetivo del instrumento:</b> Evaluar la satisfacción Laboral.				Material
	<b>Validez y confiabilidad:</b> Alfa de Cronbach es: 0.773	3.-Apoyo compañeros			Interacción Compañerismo Trabajo en equipo

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

#### 3.7.1. Técnica

La técnica de la encuesta es un método de investigación en el que se recopilan datos de una muestra de personas a través de preguntas estandarizadas. Las encuestas pueden realizarse en papel, por teléfono, por correo electrónico o en línea, y pueden ser utilizadas para recopilar información sobre una amplia variedad de temas, como opiniones políticas, comportamientos de consumo, actitudes hacia los productos o servicios, entre otros.

#### 3.7.2. Descripción

Para la variable Gestión se utilizará el instrumento generado de acuerdo a la ficha siguiente:

**Tabla 2**

*Ficha técnica - Gestión*

Nombre del instrumento	Cuestionario de la gestión
Autor	William Quevedo
Año de publicación	2010
Adaptado por	Celia Jenny Godoy Ramos
Año de publicación	2016
Administración	individual o grupal
Duración de la prueba	15 a 20 minutos (aproximadamente).
Objetivos del instrumento	Evaluar la gestión El test está constituido por 31 ítems distribuidos en 5 dimensiones.
Factores que evalúa	Dimensión 1 Planificación. Constituido por 7 ítems Dimensión 2 Organización. Constituido por 5 ítems Dimensión 3 Dirección. Constituido por 10 ítems Dimensión 4 Control. Constituido por 6 ítems
Nivel de aplicación	Trabajadores con dependencia Laboral
Confiabilidad	Alfa de Cronbach es: 0.818

Nombre del instrumento	Cuestionario de la gestión
Validez	V-Aiken es: 1.00

Fuente: Elaboración propia.

Para la variable satisfacción laboral se empleará el cuestionario que se detalla en la ficha siguiente:

**Tabla 3**

*Ficha técnica - Satisfacción*

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre grado de Satisfacción Laboral
Autor	Stephen Robbins P.
Año de publicación	1998
Adaptado por	García Pérez, Mercedes
Año de publicación	2017
Administración	Individual o Colectivo / formato físico o Computarizado
Duración de la prueba	20 minutos en formato físico.
Objetivos del instrumento	Evaluar la Satisfacción Laboral
Factores que evalúa	Evalúa cuatro dimensiones reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, y colegas que brinden apoyo.
Nivel de aplicación	Trabajadores con dependencia Laboral
Confiabilidad	El alfa de Cronbach es: 0.773 que es un valor que garantiza la fiabilidad de 35 datos de variable grado de satisfacción laboral.
Validez	V-Aiken es: 1.00

Fuente: Elaboración propia.

**3.7.3. Validación de instrumentos.**

La encuesta fue sometida a una prueba de validez y confiabilidad, para la cual se ha elegido a 40 trabajadores, los cuales serán sometidos a una prueba piloto, se utilizó el Programa SPSS v. 25 en español, empleando  $\alpha$  Cronbach.

**Confiabilidad**

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión: Alfa de Cronbach es:0.773.

Confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción: Alfa de Cronbach es: 0.773

**3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Los datos que se recojan serán procesados mediante el Programa SPSS versión 25.0, para

el tratamiento estadístico, lo cual nos permitirá la elaboración de tablas. En la presente investigación se aplicará la prueba estadística Rho Spearman ya que dicho calculo es el primer paso para determinar la relacionen entre las variables planteadas y la valoración de estas, permitiendo la evaluación de la hipótesis general y específicas culminando con las contrastaciones.

### **3.9. Aspectos éticos**

Este proyecto cumple con los requerimientos del código de ética en investigación de la Universidad Norbert Wiener. Se cautelo los cuatro principios de la bioética:

**Autonomía:** Participaran enfermeras que hayan recibido información del desarrollo de los objetivos del proyecto, que acepten voluntariamente en participar y firmen el consentimiento informado.

**Confidencialidad:** En este estudio se aseguró la protección de la identidad de las personas, que participaron como informantes. Habiendo recibido un documento oficial que asegure que tipo de información recabara el estudio y como se pretende utilizar dicha información.

**No maleficencia:** No se llevará a efecto ninguna acción negligente que perjudique la integridad de los colaboradores, además se previó las acciones necesarias para minimizar los eventuales riesgos.

**Justicia:** Serán considerados con respeto al derecho de elección y a decidir su plena participación. Se les proporciono el consentimiento informado. Se selecciono una población basada en criterios de exclusión e inclusión tales como tiempo de servicio, trabajadores de la institución, entre otros.

**Beneficencia:** El estudio por ser inédito aportara no solo a la institución, sino que beneficiara a futuras investigaciones.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo

**Tabla 4**

*Descripción de la variable Gestión de salud del personal de enfermeros del CHPNPLNS, periodo 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	9,8	9,8
	En desacuerdo	158	51,6	61,4
	De acuerdo	96	31,4	92,8
	Completamente de acuerdo	22	7,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, se ha podido observar el 51.6% de los participantes han respondido que está en desacuerdo con la gestión de salud del CHPNPLNS, mientras que el 31.4% afirmaron estar de acuerdo, en tanto que el 9.8% totalmente en desacuerdo y sólo el 7.2% está completamente de acuerdo.

**Tabla 5**

*Descripción de la variable Satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS, periodo 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	16,3	16,3
	En desacuerdo	138	45,1	61,4
	De acuerdo	93	30,4	91,8
	Completamente de acuerdo	25	8,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De los resultados, podemos afirmar que el 45.1% está en desacuerdo con la variable satisfacción laboral, es decir no se sienten satisfecho laboralmente en su centro de labores, mientras que el 30.4% si se siente satisfecho o está de acuerdo, en tanto que el 16.3% está totalmente en desacuerdo o insatisfecho y solo el 8.2% se siente completamente de acuerdo o completamente satisfecho.

**Tabla 6***Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Planificación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	66	21,6	21,6
	En desacuerdo	133	43,5	65,0
	De acuerdo	71	23,2	88,2
	Completamente de acuerdo	36	11,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede concluir que el 43.5% del total de trabajadores están en desacuerdo con que se realiza adecuadamente la planificación en su centro de labores, mientras que el 23.2% se siente de acuerdo, en tanto que el 21.6% se siente totalmente en desacuerdo y el 11.8% está completamente de acuerdo.

**Tabla 7***Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	66	21,6	21,6
	En desacuerdo	134	43,8	65,4
	De acuerdo	76	24,8	90,2
	Completamente de acuerdo	30	9,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

Del total de encuestados, el 43.8% ha respondido que está en desacuerdo con la organización de su centro de trabajo, en tanto que el 24.8% se encuentra de acuerdo con la forma como se lleva la organización, el 21.6% está totalmente en desacuerdo y solo el 9.8% se encuentra completamente de acuerdo.

**Tabla 8***Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Dirección*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	19,0	19,0
	En desacuerdo	131	42,8	61,8
	De acuerdo	89	29,1	90,8
	Completamente de acuerdo	28	9,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

Los resultados obtenidos nos indican que el 42.8% mencionan que están en desacuerdo con

la forma con que se lleva a cabo la dirección de su centro de trabajo, en tanto que el 29.1% está de acuerdo, el 19% está totalmente en desacuerdo y el 9.2% está completamente de acuerdo.

**Tabla 9**

*Descripción de las dimensiones de variable Gestión en salud Dimensión Control*

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	56	18,3	18,3
	En desacuerdo	131	42,8	61,1
	De acuerdo	106	34,6	95,8
	Completamente de acuerdo	13	4,2	100,0
	Total	306	100,0	100,0

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

En relación a esta dimensión de control, los resultados que nos han arrojado la encuesta, es de que el 42.8% está en desacuerdo, en tanto que el 34.6% está de acuerdo, mientras que el 18.3% está completamente en desacuerdo y el 4.2% está completamente de acuerdo.

**Tabla 10**

*Contingencia entre la variable Gestión en Salud y Satisfacción laboral.*

		Satisfacción laboral					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo		
Gestión de salud	Totalmente en desacuerdo	Recuento	21	9	0	0	30
		% del total	6,9%	2,9%	0,0%	0,0%	9,8%
	En desacuerdo	Recuento	29	117	11	1	158
		% del total	9,5%	38,2%	3,6%	0,3%	51,6%
	De acuerdo	Recuento	0	12	73	11	96
		% del total	0,0%	3,9%	23,9%	3,6%	31,4%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	0	9	13	22
		% del total	0,0%	0,0%	2,9%	4,2%	7,2%
	Total	Recuento	50	138	93	25	306
		% del total	16,3%	45,1%	30,4%	8,2%	100,0%

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De los datos más representativos, podemos mencionar que el 38.2% menciona estar en desacuerdo con ambas variables, es decir con la satisfacción laboral y la gestión de salud, mientras que el 23.9% menciona estar de acuerdo.

**Tabla 11***Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión planificación.*

	Satisfacción laboral						Total
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo		
Planificación	Totalmente en desacuerdo	Recuento	35	26	5	0	66
		% del total	11,4%	8,5%	1,6%	0,0%	21,6%
	En desacuerdo	Recuento	12	98	22	1	133
		% del total	3,9%	32,0%	7,2%	0,3%	43,5%
	De acuerdo	Recuento	3	5	56	7	71
		% del total	1,0%	1,6%	18,3%	2,3%	23,2%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	9	10	17	36
		% del total	0,0%	2,9%	3,3%	5,6%	11,8%
Total		Recuento	50	138	93	25	306
		% del total	16,3%	45,1%	30,4%	8,2%	100,0%

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que, entre los valores más representativos, nos muestran que el 32.03% está en desacuerdo con las variables de la satisfacción y la primera dimensión que es la planificación, en tanto que el 18.3% está de acuerdo.

**Tabla 12***Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Organización.*

	Satisfacción laboral					Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo		
	Totalmente en desacuerdo	Recuento	35	22	9	0	66
		% del total	11,4%	7,2%	2,9%	0,0%	21,6%
Organización	En desacuerdo	Recuento	10	94	26	4	134
		% del total	3,3%	30,7%	8,5%	1,3%	43,8%
	De acuerdo	Recuento	5	19	49	3	76
		% del total	1,6%	6,2%	16,0%	1,0%	24,8%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	3	9	18	30
		% del total	0,0%	1,0%	2,9%	5,9%	9,8%
Total		Recuento	50	138	93	25	306
		% del total	16,3%	45,1%	30,4%	8,2%	100,0%

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De los resultados, se pueden observar que el 30.72% del total de encuestados han manifestado que está en desacuerdo con las variables satisfacción laboral y la dimensión organización, en tanto que el 16.01% se manifiesta estar de acuerdo. Existe sin embargo un 8.5% que se manifiesta estar de acuerdo con la organización, pero en desacuerdo con la satisfacción laboral; un 11.44% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13***Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Dirección*

		Satisfacción laboral					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total	
Dirección	Totalmente en desacuerdo	Recuento	39	14	1	4	58
		% del total	12,7%	4,6%	0,3%	1,3%	19,0%
	En desacuerdo	Recuento	9	108	13	1	131
		% del total	2,9%	35,3%	4,2%	0,3%	42,8%
	De acuerdo	Recuento	2	13	68	6	89
		% del total	0,7%	4,2%	22,2%	2,0%	29,1%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	3	11	14	28
		% del total	0,0%	1,0%	3,6%	4,6%	9,2%
	Total	Recuento	50	138	93	25	306
		% del total	16,3%	45,1%	30,4%	8,2%	100,0%

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De acuerdo a los resultados de la encuesta, se puede mencionar que el 35.29% está en desacuerdo con ambas variables, es decir con la satisfacción laboral y la dimensión dirección, en tanto que el 22.22% está de acuerdo, el 12.75% está totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14***Contingencia entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Control*

		Satisfacción laboral					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	Total	
Control	Totalmente en desacuerdo	Recuento	28	24	4	0	56
		% del total	9,2%	7,8%	1,3%	0,0%	18,3%
	En desacuerdo	Recuento	11	102	13	5	131
		% del total	3,6%	33,3%	4,2%	1,6%	42,8%
	De acuerdo	Recuento	11	12	71	12	106
		% del total	3,6%	3,9%	23,2%	3,9%	34,6%
	Completamente de acuerdo	Recuento	0	0	5	8	13
		% del total	0,0%	0,0%	1,6%	2,6%	4,2%
	Total	Recuento	50	138	93	25	306
		% del total	16,3%	45,1%	30,4%	8,2%	100,0%

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral). Fuente: Base de datos SPSS, 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos afirmar que el 33.33% ha manifestado estar en desacuerdo con las variables satisfacción laboral y la dimensión control, en tanto que el 23.2% está de acuerdo.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis.

Para realizar la contrastación de la hipótesis se tuvo que utilizar el coeficiente de

correlación de Spearman (Rho de Spearman), razón por la cual teniendo en consideración para su interpretación se estructuró la tabla que a continuación se presenta con los siguientes valores:

**Tabla 15**

*Interpretación del coeficiente de correlación*

Valor	Interpretación
0.90 - 1.00 (-0.90 - -1.00)	Correlación positiva (negativa) muy alta
0.70 - 0.90 (-0.70 - -0.90)	Correlación positiva (negativa) alta
0.50 - 0.70 (-0.50 - -0.70)	Correlación positiva (negativa) moderada
0.30 - 0.50 (-0.30 - -0.50)	Correlación positiva (negativa) baja
0.00 - 0.30 ( 0.00 - -0.30)	Correlación positiva (negativa) muy baja

Fuente: Traducido de Mukaka, 2012.

**Prueba de Hipótesis General**

H0: No existe relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción laboral del personal de Salud del CHPNPLNS

H1: Si existe relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción laboral del personal de Salud del CHPNPLNS

Regla de decisión: Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$   $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

**Tabla 16**

*Correlación entre Gestión de la Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS*

		Gestión de salud		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: base de datos SPSS,2020

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman es de 0.814, lo que indica que la correlación entre las variables es positiva y fuerte. El p-valor calculado es del 0.000, menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95% por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión de la salud y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

#### Prueba de Hipótesis Específicas

##### Hipótesis 1

Ho: No existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H1: Si existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Regla de decisión: Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula Ho /  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula Ho

**Tabla 17**

*Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Planificación del personal de enfermeros del CHPNPLNS*

		Satisfacción laboral	Planificación	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,688**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Planificación	N	306	306
		Coeficiente de correlación	0,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
	N		306	306

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Encuesta dirigida a 306 trabajadores del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 19, existe relación estadísticamente significativa moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.688, donde la correlación entre las variables es positiva y fuerte. El p-valor calculado es del 0.000, menor a 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95% por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión planificación del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

## Hipótesis 2

Ho: No existe relación entre la Gestión de Salud en su dimensión organización y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H1: No existe relación entre la Gestión de Salud en su dimensión organización y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Regla de decisión: Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error. Regla de decisión:  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula Ho  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula Ho

## Tabla 18

*Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Organización del personal de enfermeros del CHPNPLNS*

		Satisfacción laboral	Organización	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,606**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Organización	N	306	306
		Coeficiente de correlación	0,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). **Fuente:** Encuesta dirigida a 306 trabajadores del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 20, existe relación estadísticamente significativa moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de

0.606, la correlación entre las variables es positiva y moderado. El p-valor calculado es del 0.000, menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95% por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión organización del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

Hipótesis 3:

Ho: No existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

H1: Si existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.

Regla de decisión: Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

Regla de decisión:  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula Ho;  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula Ho

**Tabla 19**

*Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Dirección del personal de enfermeros del CHPNPLNS*

	Satisfacción laboral			Dirección
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,734**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	306	306
	Dirección	Coefficiente de correlación	0,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	306	306

Nota \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). **Fuente:** Encuesta dirigida a 306 trabajadores del personal de salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 21, existe relación estadísticamente significativa alta, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.734, la relación entre las variables es positiva y fuerte.

El p-valor valor calculado es del 0.000, menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95% por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión dirección del personal de salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

#### Hipótesis 4

Ho: No existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de Salud.

H1: No existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de Salud.

Regla de decisión: Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error. Regla de decisión:  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula Ho;  $p \geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula Ho

#### Tabla 20

*Correlación entre la Satisfacción laboral y la dimensión Control del personal de enfermeros del CHPNPLNS*

	Satisfacción laboral		Control	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,634**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	306	306
	Control	Coefficiente de correlación	0,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	306	306

Nota. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Encuesta dirigida a 306 trabajadores del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz.

Interpretación: Según los resultados obtenidos se puede observar en la tabla 22, existe relación estadísticamente significativa moderada, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.634, la relación entre las variables es positiva y fuerte. El p-valor calculado es del 0.000,

menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95% por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión control del personal de salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

La presente investigación denominada “Gestión en salud y satisfacción laboral en un hospital nacional de lima, periodo 2020”, se consideró al objetivo general: determinar la relación entre la gestión en Salud y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz- PNP Lima Perú, periodo 2020. En base a los datos obtenidos, se realizó el análisis, interpretación y discusión de los mismos En cuanto a ambas variables de estudio que son gestión en salud y

satisfacción laboral; se determinó la existencia correlacional de las variables, según el coeficiente Spearman ( $Rho=0.814$ ), donde el p valor calculado es ( $0.000 < 0.05$ ) existiendo una relación directa, ya que a mejor gestión en salud, mayor satisfacción laboral. .

Coincidiendo con el estudio de Saldaña A. (38), que en su análisis correlacional logro demostrar que el clima laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del profesional de salud; obteniendo un coeficiente de

correlación de Rho de Spearman =  $0.650^{**}$  lo que se interpreta al 99.99%  $^{**}$ la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

En cuanto a la dimensión de satisfacción laboral, con la variable de planificación, se demostró que, si existe una relación estadísticamente significativa, según el coeficiente Rho de Spearman de 0.688, donde el

p-valor calculado es del 0.000, menor a 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), existiendo relación entre la satisfacción laboral y la dimensión planificación. Coincidiendo con el estudio de Alanoca R (39), donde concluyo que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal; obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.789, que es una correlación positiva alta, y una significancia con un  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe relación alta entre la gestión de la calidad y la satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017.

Por otra parte, en cuanto a la dimensión satisfacción laboral con la variable organización según el coeficiente Rho de Spearman de 0.606, donde el p-valor calculado es del 0.000, menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), existiendo una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión organización. En contraste con el estudio de Mamani N. (40), donde tiene como resultado en la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, tamaño muestral igual a 70, nivel de confianza del 95% (5% nivel de significación), y p-valor menor a 0.05. De acuerdo al resultado, se rechaza la hipótesis alterna de dependencia entre las variables. Por lo tanto, concluyeron que no existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y calidad de atención, ya que el valor p obtenido es mayor que 0.05.

En cuanto a la variable satisfacción laboral con la dimensión dirección, el coeficiente Rho de Spearman de 0.734 donde el p-valor calculado es del 0.000, menor al 0.05 ( $0,000 < 0.05$ ), existiendo una relación entre la satisfacción laboral y la dirección. Coincidiendo con el estudio hecho por Gil C. (41) el cual concluye que existe relación significativa positiva entre la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.831), nos explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Existe relación estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional con Rho de Spearman de 0.814, con un p - valor menor a 0.05 y nivel de confianza del 95%, entre la gestión de salud y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional con Rho de Spearman de 0.688, con un p - valor menor a 0.05 y nivel de confianza del 95%, entre la satisfacción laboral y la dimensión planificación del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional con Rho de Spearman de 0.606, con un p - valor menor a 0.05 y nivel de confianza del 95%, entre la satisfacción laboral y la dimensión organización del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

Existe relación estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional con Rho de Spearman de 0.734, con un p - valor menor a 0.05 y nivel de confianza del 95%, entre la satisfacción laboral y la dimensión dirección del personal de enfermeros del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz- 2020.

Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional con Rho de Spearman de 0.634, con un p - valor menor a 0.05 y nivel de confianza del 95%, entre la satisfacción laboral y la dimensión control del personal de salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda tomar en cuenta los resultados de este estudio para mejorar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermeros e implementar gradualmente estrategias, acciones y el control correspondiente, que conlleven a una mayor y Gestión de Salud del Complejo Hospitalario PNP. Luis Nicasio Sáenz.

Se recomienda que, a partir de los resultados de la presente investigación, se prepare indicadores de gestión de la salud que impacte positivamente en la satisfacción laboral del personal de salud del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz-2020.

Se recomienda que se incluya en la plataforma virtual los indicadores para el monitoreo de la gestión de la salud y la satisfacción laboral en los servicios de salud del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz, los cuales deben ser evaluados anualmente, para cumplir con la mejora continua de los servicios de salud del Hospital antes mencionados.

## REFERENCIAS

- 1.- Fuente: Who.int. [citado el 3 de julio de 2022]. Disponible en:  
[https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA71/A71\\_28-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_28-sp.pdf)
- 2.- Sojo A. Reformas de gestión en salud en América Latina. Rev CEPAL [Internet]. 2001 [citado el 3 de julio de 2022];2001(74):139–57. Disponible en:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10757/1/074139157\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/10757/1/074139157_es.pdf)
- 3.- Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú Main problems in the management of health facilities in Peru [Internet]. Scielosp.org. [cited 2022 Jul 4]. Available from:  
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- 4.- Espinoza-Portilla E, Gil-Quevedo W, Agurto-Távora E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2020 [citado el 15 de octubre de 2022];46(4). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012)
- 5.- Chávez D, Ríos K, Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de cirugía. Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Perú. 2015; (1). 3-6.  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
- 6.- González L, Guevara E, Morales G, et al. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. Ciencia y enfermería. 2013; 19(1), 11-21. Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532013000100002&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532013000100002&lng=es).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717955320130001000>
- 7.- Mogollón M, del Socorro M. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital MINSA de la Amistad PERU-COREA Santa Rosa II - Piura, en abril 2018. Universidad Nacional de Piura; 2018

- 8.- Herrera JFP. Teoría de Fayol, funciones y principios de administración [Internet]. LeanConstructionMexi. 2020 [citado el 7 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-fayol-funciones-y-principios-de-administraci%C3%B3n>
- 9.- Edu.pe. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1477/ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 10.- Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An Fac Med (Lima Peru : 1990) [Internet]. 2017 [citado el 2 de septiembre de 2022];78(2):43. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007)
- 11.- Noblejas, M (2016). Diseño e implantación de un modelo de gestión hospitalario. Impacto en los indicadores de actividad y los usuarios. (Tesis): Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/38924/1/T37697.pdf>
- 12.- Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An Fac Med (Lima Peru : 1990) [Internet]. 2017 [citado el 13 de agosto de 2022];78(2):43. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832017000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007)
- 13.- De Medicina F, Castellanos MN, Martínez Hernández D. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID [Internet]. Ucm.es. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/38924/1/T37697.pdf>
- 14.- Unex.es. [citado el 13 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/4385/1/TDUEX\\_2016\\_Pablos\\_Gonzalez.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/4385/1/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf)

- 15.- Edu.ec. [citado el 14 de agosto de 2022]. Disponible en:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31779/1/086%20GTH.pdf>
- 16.- Montoya Cáceres P, Beiiio-Escamlila N, Bermúdez Jara N, Burgos Ríos F, Fuentealba Sandoval M, Padilla Pérez A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Cienc Trab [Internet]. 2017 [citado el 14 de agosto de 2022];19(58):7–13. Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007)
- 17.- Leonardo A, Salas C, Bustos Alvarez V. Edu.pe. [citado el 14 de agosto de 2022].  
Disponible en:  
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 18.- Ruiz G, Nieto Astete E. Universidad privada norbert wiener escuela de posgrado tesis el clima organizacional desde el enfoque de litwin y stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital cayetano heredia, año 2015 Para optar el grado académico de [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de agosto de 2022]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2936/TESIS%20Guerrero%20Edi%20-%20Nieto%20N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 19.- Marisela R, Laurente G, Alberto MJ, Castro Escuela de posgrado Tesis “Conocimiento del sistema de gestión de seguridad y salud y riesgo laboral del personal de enfermería de las centrales de esterilización de los hospitales ii de chanchamayo” trabajo académico para optar el título de especialista de gestión en central de esterilización presentado por [Internet]. Edu.pe. [citado el 14 de agosto de 2022].  
Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6371/T061\\_2](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6371/T061_2)

0025 324\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 20.- Ingrid Pastor · Lean Construction México® <https://www.apuntesfacultad.com/teoria-de-fayol-funciones-y-principios-de-administracion.html>
- 21.- Arndt C, Huckabay LMD. Administración de Enfermería: Teoría para la práctica con un enfoque de sistemas. OPS; 1980. Disponible:  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/3062>
- 22.- Areasaludbadajoz.com. [citado el 10 de octubre de 2022]. Disponible en:  
[http://areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- 23.- Gob.pe. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:  
[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLA\\_NES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLA_NES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf)
- 24.- Sijufor.org. [citado el 31 de agosto de 2022]. Disponible en:  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- 25.- Brito Q PE, Padilla DM, Rígoli F. Planificación de recursos humanos y reformas del sector salud [Internet]. Observatoriorh.org. [citado el 1 de septiembre de 2022].  
Disponible en:  
[https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/reformas\\_sector\\_salud.pdf](https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/reformas_sector_salud.pdf)
- 26.- O’connor M. Auditorlider.com. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/ADMINISTRACION-POR-VALORES-Ken-Blanchard-y-Michael-O-Connor.pdf>
- 27.- Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Rev médica - Col Méd Paz [Internet]. 2012 [citado el 10 de octubre de 2022];18(2):65–9. Disponible en:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582012000200012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012)

28.- Milaulas.com. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:

[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)

29.-Bennis W. Desarrollo organizacional, su naturaleza: sus orígenes y perspectivas

[Internet]. Bogotá: Fondo Educativo Interamericano; 1973. [revisado 2019- 2020; consultado 2021 Mar 26]. Disponible en:

<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/153201>

30.- Rodríguez C, Completo N. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de

Profesorado [Internet]. Redalyc.org. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

31.- Gob.mx. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:

[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizaciona\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizaciona_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)

32.- Chiang Vega MM, Salazar Botello CM, Huerta Rivera PC, Nuñez Partido A. Clima

organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Univers

(Talca, Impresa) [Internet]. 2008 [citado el 1 de septiembre de 2022];23(2):66–85.

Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)

33.- Solarte MG. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual

the organizational CLimate and its diagnosis a ConCeptuaL approximation

[Internet]. Redalyc.org. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- 34.- Reconocimiento -No comercial -Sin obra derivada (CC BY-NC-ND) [Internet].  
Edu.pe. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5471/TESIS-ACOSTA\\_PONTE\\_FLORA\\_NELIDA\\_MAESTRIA\\_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5471/TESIS-ACOSTA_PONTE_FLORA_NELIDA_MAESTRIA_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- 35.- Edu.ar. [citado el 1 de septiembre de 2022]. Disponible en:  
[https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- 36.- López JF. Proceso administrativo [Internet]. Economipedia. 2019 [citado el 7 de septiembre de 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- 37.- Escuela de posgrado de la universidad norbert wiener presentó libro de investigación [Internet]. Edu.pe. [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:  
<https://posgrado.uwiener.edu.pe/actividades/noticias/investigacion/escuela-de-posgrado-de-la-universidad-norbert-wiener-presento-libro-de-investigacion/>
- 38.- Saldaña A. Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016. Univers (Talca, Impresa) [Internet].  
2017 [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%b1a\\_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8718/Salda%c3%b1a_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 39.- Alanoca R. Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017 [Internet]. Edu.pe. [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca\\_YR.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22405/Alanoca_YR.pdf)

f?sequ ence=1&isAllowed=y

40.- Mamani N. La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital nacional policía nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014 [tesis]. : Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>

41.- Gil C. Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016” Edu.pe. [citado el 16 de octubre de 2022]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1255/gil\\_zc.pdf?](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1255/gil_zc.pdf?)

## ANEXOS

- Anexo 1. Matriz de Consistencia
- Anexo 2. Instrumentos
- Anexo 3. Validez del instrumento
- Anexo 4. Informe de turnitin

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Tabla 21**

*Matriz de consistencia cuantitativa*

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensiones
<p>Problema Principal</p> <p>¿Existe relación entre la gestión de Salud y la Satisfacción Laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS, periodo 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción Laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS, período 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción laboral del personal de Salud del CHPNPLNS</p>			
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Existe relación entre la gestión en Salud en su dimensión planificación y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar relación entre gestión en Salud en su dimensión planificación y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión planificación y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.</p>	<p>Tipo Cuantitativo analítico</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Población 1500 enfermeros</p> <p>Muestra 306 enfermeros</p>	<p>Variable independiente (V1)</p> <p>Gestión de salud</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>
<p>¿Existe relación entre la Gestión en Salud en su dimensión organización y la satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS- 2020?</p>	<p>Identificar la relación entre gestión en Salud en su dimensión organización y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020.</p>	<p>Si existe relación entre la Gestión de Salud en su dimensión organización y la Satisfacción laboral del personal de enfermeros.</p>		<p>Variable dependiente (V2)</p> <p>Satisfacción laboral</p>	•
<p>¿Existe relación entre la gestión en Salud en su dimensión dirección y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020?</p>	<p>Identificar la relación entre gestión de Salud en su dimensión dirección y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020</p>	<p>Si existe la relación entre Gestión de Salud en su dimensión dirección y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.</p>			
<p>¿Existe relación entre la gestión en Salud en su</p>		<p>Si existe la relación entre</p>			

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Variables	Dimensiones
dimensión control y satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS?	Identificar la relación entre gestión de Salud en su dimensión control se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermeros del CHPNPLNS-2020.	Gestión de Salud en su dimensión control y la satisfacción laboral del personal de enfermeros.			

## Anexo 2. Instrumentos

### ENCUESTA DE GESTION

La presente investigación permite Determinar la relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción del personal de Salud del CHPNPLNS, período 2020. Por lo que agradeceré se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas.

Alternativas:

Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, De acuerdo 3, Completamente de acuerdo 4.

Nº	ITEMS	1	2	3	4
	Planificación				
01	Existe alguna norma o documento que evidencie Políticas estratégicas				
02	Las actividades de gestión de su área están programadas en el plan operativo				
03	Ha participado Ud. y es tomada en cuenta su opinión en la elaboración de la planificación en el servicio que labora				
04	La planificación de actividades se hacen periódicamente, como mínimo una vez cada semestre, en su institución				
05	Existe preocupación de la Institución de contratar personal que reúna el perfil para el puesto debidamente capacitado de acuerdo al cargo que desempeñara.				
06	Cree Ud. que el número de profesionales asistenciales es suficiente en su área, de acuerdo a la función que realiza				
07	Conoce los derechos y deberes que Ud. Debe de cumplir y que están contemplados en las normas de Reglamento Interno de nuestra Institución				
	Organización				
08	Conoce las funciones asignadas a la unidad orgánica en la que labora				
09	Los puestos laborales de su área o servicio están acorde con las necesidades de organización de la Institución.				
10	El perfil del puesto laboral está acorde a las funciones de las unidades orgánicas				
11	Los puestos con los que cuenta su servicio, sus funciones están asignadas en el manual de organización y funciones				
12	Conoce Ud. Las normas de salud y seguridad de los trabajadores				
	Dirección				
13	Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas.				
14	Las jefas ejercitan las tareas de capacitar, emplear y retener el personal en su institución.				
15	El liderazgo que se practica en su Institución es de tipo Democrático.				
16	Nuestra Institución nos motiva para trabajar con mayor interés para dar atención.				
17	Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de su servicio				
18	Nuestra área de trabajo es un lugar agradable para desempeñar				

Nº	ITEMS	1	2	3	4
	nuestra funciones o responsabilidades asignadas				
19	En el desarrollo de sus actividades se promueven los canales para mejorar las conductas de comunicación en forma efectiva y eficaz.				
20	Las jefas promueven o propician el trabajo en equipo y la comunicación				
21	Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados (tanto morales como materiales).				
22	Se promueve la evaluación del rendimiento laboral, se retroalimenta por los resultados y se desarrollan acciones de mejora				
	Control				
23	La supervisión evalúa el avance de la capacitación en su área				
24	Usted colabora de manera correcta con la Supervisión de sus actividades				
25	Ud. Conoce los criterios de evaluación de su desempeño laboral.				
26	La jefas retroalimentan los resultados de su evaluación de su desempeño laboral.				
27	Se aplica los manuales, guías debidamente aprobadas con resolución Directoral.				
28	Se gestiona mediciones de control del clima y motivación laboral				

*Gracias por su colaboración.*

## ENCUESTA DE SATISFACCION

La presente investigación permite Determinar la relación entre la gestión de la Salud y la Satisfacción del personal de Salud del CHPNPLNS, período 2020. Por lo que agradeceré se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas.

Alternativas:

Totalmente en desacuerdo 1, En desacuerdo 2, De acuerdo 3, Completamente de acuerdo 4.

N°	ITEMS	1	2	3	4
	Reto del trabajo				
01	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a				
02	Estoy convencido de que tengo buenas cualidades.				
03	Consideras que sería de vital importancia para nuestro crecimiento personal ponernos a examinar lo que nos desagrada de la gente.				
04	Creer que mejoraría nuestra actitud personal sacándonos las malas energías que tenemos en nosotros.				
05	Me siento a gusto y disfruto del trabajo que realizo en mi centro de labores.				
06	Dentro de mi área de trabajo se delegan las responsabilidades adecuadamente.				
07	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.				
	Sistema de recompensa justas				
08	Participas en el diseño del puesto de trabajo.				
09	Participas en la elaboración de los planes de trabajo.				
10	Asumes la delegación de responsabilidades.				
11	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo				
12	Tengo suficiente oportunidad que me permita el desarrollo de mis habilidades para mi crecimiento personal.				
13	Con que frecuencia he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo.				
14	En mi trabajo he sido promovido por mis logros obtenidos.				
15	Sientes que tienes oportunidad de demostrar tus habilidades profesionales para obtener un ascenso.				
16	Recibes críticas por hacer mal un trabajo				
	Condiciones de trabajo				
17	El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias.				
18	En mi trabajo cuento con mobiliarios y equipos para realizar mis actividades de forma segura				
19	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.				
20	En mi trabajo hay un ambiente de escasa colaboración y comprensión entre mis compañeros.				
	Apoyo compañeros				
21	Con que frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución.				
22	Mis supervisores me permiten llevar un dialogo horizontal y me escuchan.				

Nº	ITEMS	1	2	3	4
23	Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan.				
24	La forma en que mi jefe inmediato evalúa mi desempeño es objetiva.				
25	Se me informa de manera oportuna y adecuada los resultados obtenidos de la evaluación de mi desempeño laboral				
26	Tengo la facilidad de analizar, discutir, revisar aspectos de mi trabajo con mi jefe inmediato.				
27	Aceptas de buena manera los resultados de la evaluación.				
28	Los directivos y jefe demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones				

*Gracias por su colaboración.*

### **Anexo 3. Validez del instrumento**

#### **Consentimiento informado en un estudio de investigación del CIE-VRI**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener Investigador : Lic. Margarita Estrada

Galdós

Título : Gestión en salud y satisfacción laboral en un hospital nacional de lima,  
periodo 2020

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “gestión en salud y satisfacción laboral”. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener Lic. Margarita Estrada Galdós. El propósito de este estudio es Evidenciar la relacionante gestión de salud y satisfacción laboral. Su ejecución ayudará/permitirá a mejorar la gestión en salud.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Encuesta de gestión y otra de satisfacción

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y *(según corresponda añadir a detalle)*. Los resultados de la/las encuestas se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** *(Detallar los riesgos de participación, mínimo 100 palabras)*

Su participación en el estudio no conllevara ninguna acción negligente que perjudique la integridad de los colaboradores, además se previó las acciones necesarias para minimizar los eventuales riesgos.

#### **Beneficios:**

Usted se beneficiará al poder acceder al trabajo y podrá hacer uso de esta para futuras investigaciones, así mismo su contribución con la investigación servirá de mejora para una gestión exitosa reflejada en una satisfacción laboral mejorada.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante las encuestas, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Margarita Estrada Galdós (945406541) y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
**Participante**  
**Nombres**  
**DNI:**

\_\_\_\_\_  
**Investigador**  
**Nombres**  
**DNI:**

## Anexo 4. Informe de turnitin

### ● 5% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>uwiener on 2023-02-20</b> Submitted works	<1%
3	<b>Universidad Wiener on 2022-08-24</b> Submitted works	<1%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Wiener on 2022-10-02</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2023-02-21</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-02-26</b> Submitted works	<1%

---

Descripción general de fuentes

9	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%
10	<b>repositorio.uaustral.edu.pe</b> Internet	<1%
11	<b>reflexionesobrasliterarias.com</b> Internet	<1%
12	<b>repositorio.unach.edu.pe</b> Internet	<1%
13	<b>uwiener on 2023-02-16</b> Submitted works	<1%
14	<b>uwiener on 2023-01-26</b> Submitted works	<1%
15	<b>uwiener on 2023-02-05</b> Submitted works	<1%
16	<b>uwiener on 2023-02-16</b> Submitted works	<1%

---

Descripción general de fuentes

---

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO ENCIENCIAS DE ENFER...**

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**CODIGO ORCID 0000-0002**

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**Línea de**

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**AsesorDr. Bonilla Asalde, Cesar AntonioCodigo ORCID 0000**

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**lainvestigación**

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**Justificación teórica. .... 17Justificac...**

[uwiener on 2023-03-05](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**181.5. Limitaciones de la investigación .....**

[uwiener on 2023-03-03](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**2.2. Bases teóricas.....**

[uwiener on 2023-02-15](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

---

**Procesamiento y análisis de datos**

[Universidad Wiener on 2022-10-22](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

**Confiabilidad** ..... 333.8

uwiener on 2023-02-15

---

**5.2. Recomendaciones** .....

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**viiÍNDICE DE TABLASTabla 1**

uwiener on 2023-03-03

---

**Tabla 5**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**entre la**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**Tabla 14**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**entre Gestión de la**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**Correlación entre**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**41Tabla**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**y**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**determinar la relación entre la Gestión**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**la existencia de una**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

Se excluyó del reporte de similitud

**Complejo Hospitalario Policía**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**transversal. Con una población**

repositorio.unjfsc.edu.pe

---

**significativa, alta y directamente proporcional entre la**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**del Complejo Hospitalario Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz**

es.slideshare.net

---

**existe relación significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfa...**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**con la satisfacción laboral**

uwiener on 2023-01-19

---

**existe una relación significativa, alta y directamente proporcional entre la**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**existe relación significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfa...**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**This thesis**

repositorio.unjfsc.edu.pe

---

**as a general hypothesis**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**population of**

repositorio.unjfsc.edu.pe

---

**management and job satisfaction of the nursing staff of the**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

Se excluyó del reporte de similitud

**there is asignificant**

repositorio.unach.edu.pe

---

**There is**

repositorio.utelesup.edu.pe

---

**there is a significant, moderate and directly proportional**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**CAPÍTULO I: EL PROBLEMA 1.1. Planteamiento del problema Los**

uwiener on 2023-02-13

---

**1.2. Formulación del problema Problema general;Cuál es la relación entre la gestión**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**Problemas específicos;Cuál es la relación entre**

uwiener on 2023-03-05

---

**la relación entre la gestión**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**del Complejo Hospitalario Luis Nicasio Sáenz**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**Cuál es la relación entre**

uwiener on 2023-03-05

---

**Cuál es la relación entre**

uwiener on 2023-03-05

---

**1.3. Objetivos de la investigación Objetivo general Determinar la relación entre la**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**en su dimensión**

uwiener on 2023-02-05

**en su dimensión**

uwlener on 2023-02-05

---

**en su dimensión**

uwlener on 2023-02-05

---

**control y la satisfacción laboral del**

repositorio.uwlener.edu.pe

---

**la investigación. 1.5. Limitaciones de la investigación**

repositorio.uwlener.edu.pe

---

**2.2. Bases teóricas La**

repositorio.ug.edu.ec

---

**Problemas Objetivos Hipótesis**

repositorio.unjfca.edu.pe

---

**de Salud y la gestión de**

uwlener on 2023-02-04

---

**Problemas Específicos Objetivos específicos ¿Existe relación entre la**

repositorio.unjfsc.edu.pe

---

**en su dimensión**

uwlener on 2023-03-05

---

**en su dimensión**

uwlener on 2023-03-05

---

**2020 Hipótesis específicas Existe**

repositorio.une.edu.pe

---

**en su**

hdl.handle.net

---

Se excluyó del reporte de similitud

**y la Satisfacción Laboral del Satisfacción Laboral del**

pt.scribd.com

---

**en sudimensión**

uwiener on 2023-02-05

---

**en sudimensión**

uwiener on 2023-02-05

---

**la relación entre**

uwiener on 2023-03-05

---

**dimensión dirección y ladel personal de**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**Identificar la relación entre**

repositorio.autonomadelca.edu.pe

---

**se relaciona con la**

renati.sunedu.gob.pe

---

**en sudimensión**

uwiener on 2023-02-05

---

**La presente investigación**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**Por lo que agradeceré sesirva dar respuesta a las siguientes preguntas**

repositorio.utelesup.edu.pe

---

**En desacuerdo 2, De acuerdo 3, Completamente de acuerdo 4**

repositorio.unsa.edu.pe

---

**Existe alguna norma o documento que evidencie Políticasestratégicas**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

Se excluyó del reporte de similitud

---

**Las actividades de gestión de su área están programadas en el plan operativo**

[pt.scribd.com](https://pt.scribd.com)

---

**Cumple su jefa Inmediata con las responsabilidades de sus funciones asignadas**

[repositorio.uwleiner.edu.pe](https://repositorio.uwleiner.edu.pe)

---

**Las jefas promueven la capacitación interna o externa del personal de su servicio**

[repositorio.uwleiner.edu.pe](https://repositorio.uwleiner.edu.pe)

---

**nuestra funciones o responsabilidades asignadas**

[pt.scribd.com](https://pt.scribd.com)

---

**Se conocen los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selec...**

[pt.scribd.com](https://pt.scribd.com)

---

**La presente investigación**

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

---

**Por lo que agradeceré se sirva dar respuesta a las siguientes preguntas**

[repositorio.utelesup.edu.pe](https://repositorio.utelesup.edu.pe)

---

**En desacuerdo 2, De acuerdo 3, Completamente de acuerdo 4**

[repositorio.unsa.edu.pe](https://repositorio.unsa.edu.pe)

---

**Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a**

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

---

**Participas en el diseño del puesto de trabajo**

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

---

**17El ambiente físico en mi trabajo es el apropiado para ejercer mis labores diarias....**

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

---

**21Con qué frecuencia es evaluado el rendimiento laboral en la institución. 22Mis su...**

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

---

**Siento que mis supervisores son pocos competentes en la labor que realizan. 24La ...**

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

---

**Gracias por su colaboración**

[uwleiner.org](https://uwleiner.org) on 2023-02-21