



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Marcillo Vera, Gina Amelia (ORCID:0000-0003-2762-5716)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA – PERÚ
2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme las fuerzas para continuar en esta etapa de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi familia e hijos Meilyng y Sebastián, por su amor, comprensión y sacrificio en todos estos tiempos, gracias a ustedes he llegado hasta aquí para convertirme en lo que soy. Es un orgullo y privilegio de ser parte de su vida.

A mi mejor amiga hermana incondicional María Elena Garcés por estar siempre ahí, acompañarme y por el apoyo moral, brindado a lo largo de esta etapa de preparación académica.

A todas las personas que me brindaron su colaboración permitiendo que el trabajo de investigación se realice con éxito en especial a la institución jefes inmediatos y compañeros de atención Prehospitalaria y aquellos que abrieron puertas, compartiendo sus conocimientos en este proceso.

Gina Amelia.

Agradecimiento

A Dios por darme la sabiduría y ser mi guía en esta meta propuesta de superación académica, a mi familia gracias por apoyarme en cada decisión, por creer en mí y por acompañarme a cumplir mis anhelos de preparación académica.

No ha sido sencillo el camino recorrido hasta ahora, pero gracias a sus aportes, su amor y por su inmensa bondad con el apoyo incondicional que me brindan día a día mis sueños se vuelven realidad.

Gracias al personal de Salud prehospitalaria, jefes inmediatos y compañeros operativos del ECU911 por el apoyo y comprensión en este proceso de mi preparación profesional.

Gina Amelia.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de abreviaturas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5 Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	18
Tabla 2. Distribución de la muestra por sexo	20
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la variable gestión administrativa.....	21
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción laboral	22
Tabla 5. Validación de juicios de expertos	23
Tabla 6. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	23
Tabla 7. Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	26
Tabla 8. Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador,2020	27
Tabla 9. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	28
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes por sexo del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	29
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes por edad del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	30
Tabla 12. Determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	31
Tabla 13. Relación de las dimensiones del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	32

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.	17
Figura 2. Distribución porcentual por sexo del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020	29
Figura 3. Distribución porcentual por edad del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020....	30

Índice de abreviaturas

APH	Atención Prehospitalaria
CLAS	Comunidad Local de Administración de Salud.
ECU	Sistema Integral de Salud.
EMAPL	Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima.
GA	Gestión Administrativa
RSP	Red de Salud Picota.
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences.
RSP	Red de Salud Picota

Resumen

La presente investigación se planteó el objetivo de determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. El método utilizado para el desarrollo de la estadística fue el cuantitativo; el tipo de investigación fue básica, no experimental, con diseño descriptivo correlacional. La muestra de estudio fue de tipo censal representada por 52 miembros del personal de atención prehospitalaria; a quienes se les aplicó dos instrumentos adaptados de otros estudios y validados por criterio de expertos. Para efectos de fiabilidad, se realizó un estudio piloto representado por 10 participantes, a quienes se les aplicó los instrumentos para corroborar la comprensión y redacción de los ítems; procediendo aplicar la prueba Alfa de Cronbach, determinando su consistencia interna y confiabilidad de poder ser aplicados a la muestra. Los resultados de la investigación fueron obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman, con un nivel de correlación de 0,443 y una significancia bilateral ($p < 0,01$), concluyéndose que existe una correlación baja entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción laboral, planeación, significación de tareas.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the level of administrative management and the level of job satisfaction perceived by prehospital care personnel in multiple trauma ECU 911 in Babahoyo, Ecuador, 2020. The method used for the development of statistics was quantitative; the type of research was basic, not experimental, with a correlational descriptive design. The study sample was of the census type represented by 52 members of the prehospital care staff; To whom two instruments adapted from other studies and validated by expert judgment were applied. For execution purposes, a pilot study was carried out, demonstrated by 10 participants, who applied the instruments to corroborate the understanding and writing of the items; Proceeding to apply the Cronbach's Alpha test, determining its internal consistency and reliability of being able to be applied to the sample. The research results were modified using the Spearman's Rho statistical test, with a correlation level of 0.443 and a bilateral significance ($p < 0.01$), concluding that there is a low correlation between the variables of administrative management and perceived job satisfaction by Pre-hospital care staff in polytrauma from ECU 911 in Babahoyo, Ecuador, 2020.

Keywords: administrative management, job satisfaction, planning, task significance.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial actual la gestión administrativa, trata de focalizar los comportamientos de los individuos y comprender nuevos valores, códigos, maneras de dar comodidad al otro creando escenarios dirigidos a los retos y objetivos trazados. (1). En las organizaciones, corporaciones e instituciones de la salud, el cuadro directivo percibe que no solo se trata de cambiar por cambiar, sino que la clave la poseen los recursos humanos y en sus capacidades, que el cambio con la predisposición de cada individuo, en su ámbito de trabajo, tornándose necesario que los miembros que conforman estas entidades aporten conocimientos y habilidades que propendan la consolidación de una cultura de marcados cambios y exigencias. (2)

En el transcurso del tiempo han surgido estilos y formas innovadoras de ejecutar gestiones administrativas, todas ellas siguiendo la direccionalidad que demanda el proceso de globalización, evidenciándose vertiginosamente avances paralelos de adelantos científicos tecnológicos, que cada vez exige un profundo cambio en la mentalidad centrada en maximizar la calidad. (3). En tal sentido gestionar administrativamente en el campo hospitalario y salud, se considera como actividades desarrolladas por medio del cumplimiento de fases o etapas de un procesos administrativo, recomendándose a estas entidades que ayuden en el fortalecimiento de la planificación, organización, ejecución y control. (4). El profesional del servicio de salud, espera que este proceso implique la cimentación de una innovadora gestión administrativa, en favor de ellos y comunidad en general. Los países latinoamericanos, en el Foro internacional de la Salud, consideran muy necesario la unidad para hacer frente a los nuevos y diferentes problemas sanitarios, proponiendo en su plan de trabajo reformas de salud, dos objetivos primordiales, el primero mejorar el acceso al servicio sanitario equitativo para los usuarios y comunidad; y el segundo, reducir los costos económicos, con el fin de optimizar los gastos respondiendo a los insuficientes recursos con que cuenta. (5) En el Ecuador, nace la necesidad inmediata de realizar cambios en los servicios asistenciales de salud, con la finalidad de responder sus demandas en los diferentes niveles de atención sanitarias que exige la población, desde la atención

prehospitalaria y centros de salud, hasta los institutos especializados. La debilidad que presentan los sistemas sanitarios reside esencialmente en las áreas de gestión administrativa; asimismo, se torna necesario adoptar medidas que tiendan a reajustar la gestión sanitaria, comprendiendo la gestión de recursos humanos, económicos e infraestructura. Estos aspectos mencionados deben tener prioridad en su tratamiento, para lograr los objetivos sanitarios en relación a los estándares que rigen la calidad. (6)

En las instituciones de salud, es importante departir respecto a la óptima calidad de vida laboral, convertida además en gran preocupación, centrada en la salud y seguridad general de los profesionales sanitarios, quienes están en permanente contacto con pacientes que padecen de enfermedades requiriendo de atención eficiente. (7). Las condiciones laborales se tornan esenciales para que no dificulten los cuidados del paciente y no incidan de manera negativa en la satisfacción de personal de atención prehospitalaria. Dependiendo de las condiciones para atender a los pacientes o usuarios, se producirá un clima de satisfacción de los médicos, enfermeras y otro personal técnico. (8)

A esta realidad se suma la satisfacción del personal de atención prehospitalaria, ECU911 del distrito 12D01, Babahoyo, la que se ve resquebrajada, admitiendo que en los últimos años la administración que maneja la gestión y la satisfacción laboral, no ha demostrado asertividad, originando insatisfacción, por la carencia de estímulos institucionales, generando desorganización que dificulta a la gestión en todas sus dimensiones; lo que concierne a la relación interpersonal, la percepción es el rompimiento del clima institucional, repercutiendo en el desenvolvimiento de su trabajo. (9)

El personal de atención prehospitalaria que brinda atención a usuarios con politraumatismo, muchas veces se sienten recargados de trabajo, por la falta de organización y buen manejo de los sistemas; las abrumadoras jornadas han ido sentando insatisfacciones que muchas veces se hacen llegar a los niveles jerárquicos, pero no logran tener el eco esperado. El no tomar en cuenta esta cultura organizacional, ni las características individuales de cada profesional sanitario, se bloquea un camino importante que puede conducir a mejorar de manera

considerable el ejercicio de las unidades de atención; esta falta de sentido de pertenencia, la generación de conflictos interpersonales, son mayormente desapercibidos ante el personal directivo y se pueden convertir en línea base de problemas de mucha trascendencia. (10)

Hay que resaltar, además, que el personal de atención prehospitalaria, hoy siente un gran estrés por un lado es no poder contar con todos los medios tangibles para dar una atención adecuada debido a los lentos procesos del área administrativa, tornándose lenta la adquisición de implementos para la protección y seguridad bio personal, además, sobrecarga de atenciones que se ha suscitado a raíz de la pandemia COVID19, que está afectando a toda la humanidad, en tal sentido se siente agobiado por las demanda alta de actividades que realiza y a ello se suma la preocupación de infectarse y de que sus familiares puedan sufrir las consecuencias. (11)

Frente a esta realidad se planteó el problema siguiente: ¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?

Para poder buscar la respuesta al problema general planteado, se ha visto por conveniente dimensionarlo en problemas específicos: ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?; ¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?; ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?

La investigación se justificó en el aspecto práctico, porque será un aporte importante para los estudiosos, colmando sus conocimientos respecto a la gestión

administrativa y la satisfacción laboral en atención prehospitalaria, de igual modo sus resultados beneficiarán a la colectividad, permitiéndoles plantear medidas correctivas contextualmente en el servicio de salud. Respecto al aspecto teórico, se justificó porque mediante su ejecución se implementarán propuestas sobre la satisfacción laboral del profesional sanitario, directamente relacionada con las actividades que realiza como la atención, el registro y procedimientos propios de las funciones que desempeña. En el aspecto social, sus resultados se podrán aplicar enfáticamente al campo de gestión administrativa y satisfacción laboral, pudiéndose implementar propuestas de mejoras que implique el compromiso de participación de todos los agentes de salud. Además, sus resultados sirven de base para que futuros investigadores planifiquen estrategias y procesos dinámicos a partir de ellos. El objetivo de la presente investigación es: Determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Al mismo tiempo se planteó los objetivos específicos, primer objetivo específico: Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; segundo objetivo específico: Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; tercer objetivo específico: Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Expuesta la realidad problemática y formulado el problema, el estudioso plantea la hipótesis Hi: Existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Estas hipótesis, se dimensionaron, trascendiendo las hipótesis específicas, dentro de las cuales tenemos: La gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control son más valoradas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; La satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos son más valoradas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Zaldúa, A, (Ecuador, 2018), ejecutó un estudio de grado con el propósito de Determinar los elementos influyentes en la satisfacción laboral del personal trabajador del Hospital Israel Quinteros Paredes, a través de la aplicación de técnicas cuantitativas con el propósito de diseñar un plan estratégico de prosperidad; el estudio fue cotidiano utilizando el método cuantitativo; diseño de tipo no experimental y corte transversal; en el conjunto muestral figuraron 60 participantes a quienes se les encuestó aplicándoseles cuestionarios para cada variable; los resultados originaron las conclusiones siguientes: la satisfacción laboral acarrea a la eficiencia y proactividad de la institución, gracias a que su personal tiene como primera línea el cumplimiento de los objetivos, convirtiéndose en un elemento clave para dar calidad a los servicios de salud; la gestión administrativa no solo debe estar enfocada en costos, aspectos tangibles, sino también en la satisfacción del personal trabajador; Existe satisfacción laboral del 43% de encuestados revelando que menos del 50% de personal percibe una apropiada satisfacción laboral; contar con un personal de salud satisfecho es un trabajador más productivo y comprometido a mejorar su ambiente laboral. (12)

Shumin (China, 2018) en su artículo denominado: Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling, se planteó el objetivo de evaluar la relación de la satisfacción laboral de los médicos con la relación médico-paciente y el conflicto trabajo-familia en China. Los datos provienen de una encuesta transversal en la provincia de Hubei, que fue parte de la Quinta Encuesta Nacional de Servicios de Salud de China realizada en 2013. La encuesta en Hubei cubrió 54 hospitales generales secundarios y terciarios distribuidos en 20 condados. De los 1080 cuestionarios, 908 fueron incluidos en nuestro análisis. Después de sobrevivir a las pruebas de fiabilidad y validez, se aplicó el modelado de ecuaciones estructurales para su posterior análisis con SPSS 20.0 y Mplus 7.0. Los resultados mostraron que el puntaje promedio de satisfacción laboral es de 19.61 de 30 puntos, lo que indica un nivel relativamente bajo de satisfacción laboral de los médicos en la provincia de Hubei. Se encontró que el conflicto trabajo-familia tenía un impacto negativo en la

satisfacción laboral de los médicos, y se encontró que una buena relación médico-paciente tenía un impacto positivo en su satisfacción laboral. Por lo tanto, los administradores de los hospitales y los encargados de formular políticas deben hacer un esfuerzo para diseñar e implementar estrategias que se centren en mejorar la relación médico-paciente y equilibrar el trabajo y la vida familiar de los médicos para mejorar aún más su satisfacción laboral. (13)

Salazar, P, (Ecuador, 2018), optó por desarrollar su estudio que demandaba el objetivo de Identificar el nexo existente entre la satisfacción laboral y compromiso organizacional de parte de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El estudio fue exploratorio, descriptivo correlacional; la población del estudio fue un total de 568 funcionarios, entre ellos servidores y trabajadores; de los cuales mediante aplicación de fórmula, se seleccionaron 229 en calidad de muestra. En el proceso de recabar información se aplicaron dos instrumentos a través de encuestas. Procesada la información y generados los resultados se concluyó: la satisfacción laboral muestra un alto porcentaje de aprobación, mientras que el compromiso organizacional evidencia porcentaje muy bajo; Se acentúa la insatisfacción respecto a las oportunidades de promoción que no se vienen ejecutando; los resultados difieren respecto a que los trabajadores están insatisfechos con los sueldos que vienen percibiendo. (14)

Sabogal, (Colombia, 2017), en su trabajo de grado: la gestión administrativa y el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia; se propuso Efectuar una estrategia de Gestión Administrativa (GA) que fortifique el programa de egresados a partir del desempeño de los coordinadores; el diseño metodológico realizado fue el empírico y el teórico; el tipo de enfoque fue mixto; las técnicas para recabar información fueron el análisis documental y la observación guiada; contó con una población muestral de 14 coordinadores; llegando a concluir: Se pudo comprobar que a partir del sujeto y de su capacidad para recibir, discutir, integrarse, participación individual o en equipo, queda demostrado que el proceso de trabajo administrativo es una vía que facilita la planeación, ejecución y evaluación con el fin de lograr metas formuladas y llegar al mejoramiento del servicio de salud. (15)

Luna, (Perú, 2017), en su investigación se planteó el objetivo de determinar el nexo entre la gestión administrativa y percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota (RSP). Fue una investigación no experimental y correlacional; seleccionó una población muestral de 82 trabajadores; en el proceso de recolectar datos se optó por aplicar una encuesta y cuestionarios cuya escala valorativa fue ordinal; la metodología, de acuerdo al tratamiento de la información, fue cuantitativa. Los resultados accedieron a concluir: Existe asociación significativa de la gestión administrativa y la percepción para cumplir ciertos indicadores sanitarios. El personal administrativo, en un alto porcentaje evaluaron como regular a la gestión administrativa; en porcentaje alto los trabajadores administrativos calificaron los indicadores sanitarios. (16)

Montoya, (Perú, 2017), en su tesis de grado, se planteó en propósito de establecer la existencia de un nexo desde la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017; la investigación desarrollada según su diseño fue descriptiva correlacional; de tipo no experimental; contando poblacionalmente con 20 participantes, segmentados en 7 administrativos y 13 asistentes; la técnica validada para recolectar datos fue la entrevista que se hizo por medio de cuestionarios diseñados para cada una de las variables; las conclusiones más resaltantes fueron: las autoridades sanitarias, deben implementar programas de actualización sobre gestión administrativa dirigida a los trabajadores. Los trabajadores de salud, realicen actividades conexas con la gestión administrativas con el fin de fortalecer sus capacidades y destrezas que admitan asegurar mejores condiciones de ellos mismos. (17)

Mercado, (Perú, 2017), inició su estudio de posgrado con el objetivo de Establecer la asociación existente entre la Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima (EMAPL), 2016. Se desarrollo desde el paradigma cuantitativo. De acuerdo al tipo fue básica, descriptiva correlacional, de acuerdo a su diseño y no experimental. La población estuvo constituida por 461 personas entre hombres y mujeres, extrayéndose de acuerdo a la aplicación de una fórmula un total de 210 trabajadores en calidad de

muestra. Los procedimientos para recoger información, contemplaron el uso de la encuesta amparada de cuestionarios para valorar las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores. Las conclusiones vertidas en la investigación fueron: existe asociación directa y significativa entre gestión administrativa y la satisfacción laboral, determinada mediante el coeficiente de Spearman (0,832 y sig. 0,000). Existe un nexo significativo y alta entre el planeamiento y la satisfacción de los trabajadores. Se comprobó un nexo significativo desde la organización y la satisfacción laboral del personal trabajador ($Rho=0,885$ y sig. 0,000). (18)

Alulema, (Ecuador, 2017), realiza su investigación Atención prehospitalaria en emergencias por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, cuyo objetivo fue determinar el escenario actual de la atención de emergencias en relación al tiempo de respuesta a los eventos adversos. Realizó su investigación observacional, descriptiva y retrospectiva, representada por una muestra de 145 atenciones. Las conclusiones abordadas fueron: La mayoría de atenciones prehospitalarias fueron de tipo traumatológicas y quirúrgicas. El tiempo de respuesta tuvo una característica de susceptibilidad de ser mejorado al igual que los estándares internacionales que lo rigen. Casi el total de personal tiene poco tiempo laborando en esta área, debiendo poco a poco ir mejorando en la aplicación de protocolos de la atención. (19)

Pablos, (España, 2016), en su investigación: «Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres», proponiéndose analizar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería. El diseño investigativo fue descriptivo, desde la metodología cuantitativa. La muestra seleccionada fue de 231 expertos en enfermería. Las técnicas de recojo de datos fueron la entrevista y encuesta, las que se realizaron utilizando el cuestionario. Los instrumentos fueron validados, con el coeficiente de Alfa de Cronbach. Llegando a concluir: En la percepción del ámbito de trabajo las enfermeras mostraron una alta satisfacción laboral. El aspecto mejor valorado fue el que corresponde a la dirección de la unidad de salud. El factor tangibilidad, resultó con mayores insatisfacciones. Las enfermeras sostienen que el personal que refleja mayor estrés es el de sexo masculino y de mayor edad. El estrés que puede presentarse en el profesional enfermero no es debido a causas aisladas, sino que

es el resultado de elementos estresantes relacionados al desarrollo de sus funciones. (20).

Kietzmann (Alemania, 2016), en su artículo científico de su tesis titulada: «Migration background and overall satisfaction with pre-hospital emergency care», fue un estudio descriptivo-analítico sobre 218 personas (57 migrantes y 161 no inmigrantes) que habían recibido atención de emergencia prehospitalaria directamente (como paciente) o indirectamente (como una persona significativa) en Alemania. Los datos sociodemográficos y los aspectos relacionados con el servicio se ingresaron en un análisis de regresión jerárquico para identificar su influencia en la satisfacción general. Sus resultados indican que el modelo final explica el 58,3% de la variación de la satisfacción general con la atención de emergencia prehospitalaria. De esta suma, solo el 9.8% se explica por factores sociodemográficos y el 47.3% por aspectos relacionados con el servicio. Así mismo concluye que: los factores sociodemográficos, a excepción de las habilidades lingüísticas, parecen no estar relacionados en gran medida con la satisfacción general con la atención de emergencia prehospitalaria. Los factores relacionados con el servicio, como las competencias profesionales y sociales / emocionales del personal de emergencias, aparecen como los principales factores que determinan la satisfacción general con la atención de emergencia prehospitalaria. (21)

Romero, H, (Ecuador, 2016), procedió a desarrollar su trabajo investigativo planteándose el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción laboral y factores relacionados del personal de salud del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca; el estudio fue analítico transversal, cuya muestra fue 58 participantes entre profesional enfermero y auxiliares; la técnica de investigación fue la entrevista que se valió de cuestionarios para recabar la información; la tabulación de datos se llevó a cabo a través de los programas SPSS y Excel; la conclusión de mayor peso está directamente relacionada con la vulnerabilidad en los aspectos como la tensión, la promoción profesional, la monotonía laboral, por conflictos de contexto institucional, adicionando a ello reconocimientos profesionales no acordes al personal sanitario. (22)

La gestión administrativa tiene sus fundamentos de Henry Fayol (1841-1925), con su «Teoría Clásica de la administración», determinando que el acto de administrar es planear, organizar, dirigir y controlar. Siendo la administración un todo, un conjunto, de procesos.

Al respecto, Gutierrez, considero precisar a la gestión administrativa como: «Un conjunto de operaciones donde se movilizan recursos, encaminados al logro de objetivos, acotando que este tipo de gestión tiene como competencia dirigir, conducir y encargar los procesos como son planificar, organizar, dirigir y controlar que esta vinculados directamente en el ámbito administrativo». (23). Hay que destacar que los administradores de los centros de salud supervisan el lado organizacional de los servicios de salud. Ya sea trabajando en equipo o de manera independiente, se aseguran de que un centro médico emplee prácticas efectivas y eficientes que brinden la mejor atención posible. Lo que un médico es para un paciente, un administrador del hospital es para un centro médico. Y mantener una organización grande saludable requiere un conjunto de habilidades robustas y multidimensionales. (24). La gestión administrativa tiene la responsabilidad de organizar y supervisar los servicios de salud y las actividades diarias de un hospital o centro de salud. Administran el personal y los presupuestos, se comunican entre los departamentos y garantizan una atención adecuada del paciente, entre otras tareas. (25). El enfoque de la administración un centro de salud es asegurar que la instalación funcione de manera eficiente y en cumplimiento dentro del ámbito de las políticas del hospital y las regulaciones estatales. Esto incluye el desarrollo de políticas, finanzas, recursos humanos y desempeño clínico. (26)

La dimensión planeación, se conceptualiza como desarrollar, coordinar y controlar las técnicas que son capaces de suscitar un desempeño óptimo y eficaz de los trabajadores, utilizando como medio a la institucional, la misma que les permite alcanzar sus metas individuales asociadas a la labor que realizan. Por otro lado, Arias, la considera como anticipar una serie de actividades que toman como base los resultados de actividades anteriores, el escenario actual, los aspectos tangibles, así como el personal disponible y el fin que se ha planteado. (27). Los planificadores del ámbito de la salud, difieren ampliamente en sus supuestos sobre el crecimiento

futuro de la demanda. Algunos planes suponen aumentos en la demanda superiores a los sugeridos por el crecimiento de la población, otros ignoran estos factores exógenos y, en algunos casos, se han asumido que la demanda puede reducirse. Los planificadores están claramente haciendo suposiciones sobre los cambios en la morbilidad o el éxito en la gestión de la demanda, pero rara vez se mencionan explícitamente o se respaldan con evidencia. (28). El despliegue apropiado de tecnología contribuye a la mejora en la calidad de la atención médica prestada, la contención de los costos y al mayor acceso a los servicios ofrecidos por el sistema de atención médica. En los últimos cien años, la dependencia del sistema de salud de la tecnología médica para la prestación de sus servicios ha crecido continuamente. En este sistema, la tecnología facilita la entrega del "toque humano". La tecnología médica permite a los profesionales intervenir en colaboración junto con otros cuidadores para tratar a los pacientes de una manera rentable y eficiente. La tecnología también permite la integración y la gestión de sistemas de una manera que contribuye a mejorar el nivel de los indicadores de salud. Los administradores hospitalarios y clínicos enfrentan la expectativa de un retorno de la inversión que cumpla con las pautas contables y las presiones financieras. (29)

La dimensión organización, es abordada por Moncada, señalándola como el segmento de la administración, organizada en una estructura que cumple la función de otorgar roles que deben desempeñar los individuos en una entidad. Respecto a las entidades de salud, esta estructura cumple la función intencional con el fin de avalar la asignación de las labores necesarias para el cumplimiento de objetivos, asignación que solo debe darse al personal de salud, mejor capacitados y que tenga el perfil profesional para desarrollar la tarea. (30). En el campo médico, organizar se teoriza como la identificación y clasificación de actividades requeridas, agrupándolas con el propósito de brindar respuesta inmediata a los objetivos previstos, así también, realizar coordinaciones horizontales y verticales en el marco de la estructura organizativa del centro de salud, asignando en cada grupo de trabajo un jefe con capacidad de realizar supervisiones. (31).

Health Center Program (2018), en su artículo «What is a Health Center?», argumentan que los centros de salud a través de su área administrativa muy bien

organizada integran el acceso a servicios de farmacia, salud mental, abuso de sustancias y servicios de salud oral en áreas donde las barreras económicas, geográficas o culturales limitan el acceso a servicios de salud asequibles. Gracias a una administración organizada y eficiente los centros de salud brindan atención a las personas y familias más vulnerables, incluidas las personas sin hogar, los trabajadores agrícolas y otros. (32)

Respecto a la dimensión dirección, esta función administrativa permite reflexionar a los trabajadores y se den cuenta que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar todas sus capacidades, habilidades y destrezas y a la vez poder contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por tanto, las personas que cumplen la función de administradores deben tener conocimiento, sobre el rol de los trabajadores, así como la personalidad de cada uno de ellos. Según Chiavenato, sostiene que la administración es la tercera función de la administración, su rol esencial es promover la acción y el dinamismo en la institución; esta en relación directa con las actividades, la puesta en marcha, así como en la disposición de los recursos humanos. (33). El funcionamiento de la dirección en un sistema, debe realizar modificaciones en la organización y los métodos de prestación de servicios de salud con la intención de aumentar la disponibilidad y continuidad de la atención, mejorando la calidad, enfatizando en el mantenimiento de la salud y el tratamiento de enfermedades. En tal sentido al mejorar la eficiencia y la utilización de los servicios y al fortalecer los controles profesionales y financieros, se limitará el costo creciente de la atención. (34)

El control, es una de las fases fundamentales de la administración. Los centros de salud pueden contar con excelentes planes de trabajo, estructura organizativa adecuada y un órgano directivo eficiente, pero este no podrá comprobar el escenario real sino se vale de mecanismos que le permitan cerciorarse o recibir información si los hechos se presentan de acuerdo a los objetivos institucionales. Castro, nos culturiza, cuando sostiene que el control (35). Un buen control de la información es necesaria para ganar eficiencia en la realización de actividades, autonomía de trabajo y coordinación en prestación de servicios clínicos. Un aumento en el lado clínico de la experiencia de la gestión del control puede dar resultado, ya que

permite a los gerentes clínicos usar la información gerencial de una manera que podría facilitar la entrada que abordan la incertidumbre y la complejidad de los servicios de salud. (36)

Según Woodward (Oxford, 2016), expresa que el control, consiste en realizar una medición a los resultados con el fin de contrastarlos con las metas planteadas, para tomarlos como un punto de partida de identificación de desviaciones en la curvas de progresión y estratégicamente hacer los correctivos pertinentes. El proceso de control no tiene un final, sino que es consecuente y permanente donde se llevan a cabo procesos destinados a cimentar bases en políticas de trabajo. (37)

Teoría modelos de las determinantes de la satisfacción laboral de Lawler: Se concibe como el nexo entre expectativas y recompensas a partir de las diferentes facetas y aspectos del trabajo, si la remuneración alcanza o incrementa considerándose apropiado estar satisfecho, el médico lo estará, en correspondencia a la inversa se produce insatisfacción. En este modelo teórico le otorga mucha importancia al efecto de apreciación individual del contexto laboral. (38)

Los recursos humanos en el ámbito de la salud, es un tema complejo, en la organización para realizar trabajo en equipo intervienen muchos factores y elementos que deben considerarse y más específicamente en la atención primaria, las circunstancias profesionales suelen diferenciarse por la precarización laboral, la inseguridad en el puesto, el bajo salario, la sustentabilidad de diversos proyectos de modernidad o de trabajo atados a los lineamientos políticos, y muy arraigados a la voluntad del político de turno que a políticas emanadas por el estado, condicionando acentuadamente el trabajo de los sanitarios del primer nivel asistencial. Las entidades de salud están en constante proceso de cambio, y de manera fundamental en estos últimos años, los avances y cambios tecnológicos, cambios sociales y económicos, que demandan procesos organizacionales flexibles y dinámicos, por mencionar a las actuales modificaciones del sistema de salud de los EEUU y el español, los cuales demuestran cambios de rumbo en función a los factores descriptos. El análisis minucioso de los factores que restringen la satisfacción laboral, deben concebirse como un aserie de elementos que estipulan el grado de satisfacción o insatisfacción, que no todas tienen el mismo peso, en la

medida que cada entidad tiene su particular percepción de su realidad laboral en su contexto sanitario. (38)

La satisfacción laboral está relacionada directamente con la organización psicosocial del trabajo. En este contexto se reconocen dos formas de organización: la clásica y la moderna, diferenciadas ambas por el grado de control, rigidez, intervención y persistencia de sus estructuras. A la organización clásica se le reprocha por prescindir del elemento humano con sus demandas, valores y estimulaciones; a la organización moderna se le determina porque concentra toda su actividad en la persona, tomando en cuenta las características de índole intelectual, emocional y motivacional de los trabajadores. (38)

Según Palma, la considera la satisfacción como un estado emocional propio de la persona humana, que manifiesta una disposición de afectividad hacia el trabajo que ejecuta, precisando además que es el sentir del profesional prehospitalario con relación al servicio que realiza o con los diversos aspectos de su trabajo. Definitivamente es el agrado que siente por hacer su trabajo. (39)

Robbins, indica que los efectos de la satisfacción en el campo de la salud, pueden ser abordados individualmente o desde la institución; él considera que lo más relevante es la experiencia profesional y las expectativas laborales que tiene el personal de salud. (40)

Blake, sostiene que la significación de la tarea, es el nivel en que el puesto ha impactado en la vida, o las actividades de terceras personas en su centro de trabajo. (41). Palma, la define como la predisposición para ejecutar un trabajo en función a facultades concernientes a que todo trabajo personal debe valorarse por el esfuerzo y aporte que provee. (39). A la vez Holland, aporta comentando que la sólida relación entre la personalidad y la ocupación genera mucha satisfacción, ya que las personas ponen en ejercicio todos sus talentos, habilidades y destrezas con el propósito de dar cumplimiento a las demandas laborales que se les presenta. (42) Conceptualizando la dimensión condiciones de trabajo, Robbins, asevera que es una característica significativa que influye en la percepción de los trabajadores de una organización. En ese marco acontecen la normatividad, los reglamentos, la infraestructura y las instalaciones, que inciden para entender la satisfacción que

presenta el personal trabajador en su puesto de trabajo. (40). Además, indica que aquellos factores del puesto influyentes en la percepción de las circunstancias son: la supervisión, las situaciones de trabajo, los compañeros, estabilidad en el empleo, oportunidades para progresar y la retribución.

La dimensión reconocimiento de personal es definida por Palma, como: «una tendencia de evaluación del trabajo en función a reconocer el trabajo de una o de un grupo, respecto a los logros de los objetivos institucionales, así también el impacto que han tenido en resultados indirectos». (39). Es una satisfacción que se da por facetas de mayor o menor grado, frente a situaciones específicas en sus labores, como son: los beneficios, las circunstancias de trabajo, colegas trabajo, supervisión y políticas de la institución.

En el aspecto relacionado a los beneficios económicos, Palma nos ilustra considerándolos como las recompensas monetarias que perciben los trabajadores por su jornada laboral en su centro de trabajo. Estos, se presentan en dos formas: la primera es el sueldo, las comisiones, los bonos y los premios que recibe el profesional de salud. La segunda, se presenta de forma indirecta que se traduce en la contratación del trabajo y los tributos sociales que le asisten por derecho. Estos beneficios económicos involucran esencialmente al salario, que por más mínimo que parezca no debe denigrar a los trabajadores de salud; convertida en necesidad vital que ayuda a las personas a satisfacer necesidades propias y familiares. (39)

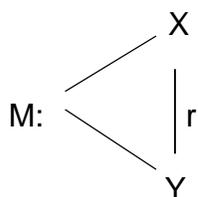
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se desarrolló en el enfoque de un estudio básico y alcance descriptivo. (43)

El diseño del estudio fue descriptivo correlacional, no experimental, ejecutándose sin intervenir en la naturaleza de las variables propuestas; es decir, los acontecimientos sucedieron antes de iniciar la investigación. (44). Este diseño de investigación se realizó con el propósito de medir el nivel de relación de una variable con respecto al comportamiento de la otra en es caso de la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.



En donde:

M = Muestra

X = Gestión administrativa

Y = Satisfacción laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de estudio fueron:

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Martello, la considera como la forma de utilizar los bienes materiales y tangibles, con el objetivo de lograr las metas institucionales. Se desarrolla a través de cuatro

responsabilidades específicas entre las que se tiene: planear, organizar, dirección y control. (45)

Definición operacional:

Se concibe como un proceso, relacionado con acciones y mecanismos que convergen en la movilización de recursos humanos, recursos materiales y financieros de una entidad con el fin de lograr sus metas trazadas; puede medirse por medio de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual:

Los estudiosos, Dawis y Newstrom, el año 2010, teorizan a la satisfacción laboral como la consecuencia de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y destrezas anheladas en un centro de labores. Regularmente coexiste una sinapsis entre el personal de salud y ambiente laboral, de tal manera que el trabajador comprende que esta satisfacción es un proceso perenne y dinámico. (46)

Definición operacional:

Concebida como el efecto de diversas conductas y actitudes que demuestra el trabajador de atención prehospitalaria hacia su empleo; es medible a través de la significación de tareas, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y los beneficios económicos.

Las variables sociodemográficas fueron: edad y sexo.

La matriz completa de operacionalización se encuentra en el **(Anexo 2)**

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Gestión administrativa	La planeación	• Nivel de procedimientos.	1,2,3,4,5 y 6	Nunca (0)	Bueno (58 – 84 puntos)
		• Estrategias institucionales,		Pocas veces (1)	
		• Metas y objetivos,		Algunas veces (2)	
				Casi siempre (3)	Regular (29 – 57 puntos)
				Siempre (4)	

		<ul style="list-style-type: none"> Políticas de la institución. 			Malo (0 – 28 puntos)
	La organización	<ul style="list-style-type: none"> Planes operativos. Prevención de contingencias. 	7,8,9 y 10		
	La dirección	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo, Comunicación, 	11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17		
	Control	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión Desempeño. Cumplimiento de objetivos. Cumplimiento de políticas 	18, 19, 20 y 21		
Satisfacción laboral	Significación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos, sentido de esfuerzo. Trabajo personal, comodidad del ambiente. 	1,2,3,4 y 5	Total desacuerdo (0) En desacuerdo (1) Indeciso (2) De acuerdo (3) Total acuerdo (4)	Bueno (54-76) Regular (27-53) Malo (0 -26)
	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Normas legales, actividad laboral. Evaluación del trabajo. 	6,7,8, y 9		
	Reconocimiento personal	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento. 	10, 11, 12,13, 14 y 15		
	Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> Remuneraciones producto del esfuerzo Esfuerzo personal 	16, 17, 18 y 19		

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

La población estuvo constituida por 52 profesionales de salud en atención prehospitalaria de usuarios con politraumatismo, ECU911, sumando 52, entre varones y mujeres.

El tamaño de la muestra fue una muestra censal, considerando a 52 profesionales de salud en atención prehospitalaria de usuarios con politraumatismo, ECU911.

Tabla 2. Distribución de la muestra por sexo

Muestra		
Sexo	Cantidad	%
Masculino	30	58
Femenino	22	42
Total	52	100%

Fuente: Oficina de personal.

Para el proceso de seleccionar la población se asumieron los siguientes criterios de inclusión: a) Ser personal de atención prehospitalaria en la atención prehospitalaria de usuarios con politraumatismo, ECU911, b) Haber asistido a su trabajo el día que se aplicará la encuesta.

Así también, se consideraron los criterios de exclusión: a) No formar parte del equipo de personal de salud en atención prehospitalaria de usuarios con politraumatismo, ECU911, b) No haber asistido el día que el investigador aplicó la encuesta.

Se optó por ejecutar un estudio piloto en 10 profesionales internos de la salud de politraumatismo para calcular el tiempo en que se tardaban en contestar, su reacción y detección de algunos errores de redacción.

El proceso del muestreo se llevó a cabo en los parámetros probabilísticos, que se fundamenta en la ley de la probabilidad. (47)

La unidad de análisis fue el profesional de salud en atención prehospitalaria de usuarios con politraumatismo, ECU911.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Por motivo de efectuar la recopilación de información brindada por la muestra, se recurrió a tomar encuestas.

La encuesta es el proceso cognitivo que se vale de los sentidos para indagar sobre datos necesarios que tiendan a dar solución a un problema de investigación. (48) . Las opiniones, intenciones y deseos personales de las unidades de análisis que responden, es la información que efectivamente requiere el investigador.

Los instrumentos diseñados para las variables en estudio fueron cuestionarios, estructurados para calificar las dimensiones, ítems a través de una escala valorativa ordinal y del tipo Likert. Estos cuestionarios fueron adaptados de otros cuestionarios validados de estudios anteriores. El cuestionario de la variable satisfacción laboral en atención prehospitalaria, presenta la escala de Likert, reducida a 5 niveles, con la finalidad de facilitar su interpretación.

Un cuestionario es un instrumento, organizado mediante un cúmulo de ítems, redactados coherentemente secuenciados y estructura acorde a una planificación, cuyo objetivo es que sus respuestas brinden información veraz. (49)

En esta investigación el cuestionario de la variable gestión administrativa, quedó constituido con 21 preguntas cerradas, 4 dimensiones y 12 indicadores que se medieron con la escala: Nunca=0, Pocas veces=1, Algunas veces=2, Casi siempre=3, Siempre=4. **(Anexo 3)**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la variable gestión administrativa

Nombre del cuestionario	Cuestionario de gestión administrativa
Autor/Autora	Br. Gina Amelia Marcillo Vera
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de la tesis: Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.
Lugar	ECU911 en, Babahoyo, Ecuador.
Fecha para aplicar	30 de mayo de 2020
Objetivo	Determinar la gestión administrativa percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05

Estructura	Compuesto de 21 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala con valores Nunca=0, Pocas veces=1, Algunas veces=2, Casi siempre=3 y Siempre=4.
------------	--

Asimismo, el instrumento de la variable satisfacción laboral, quedó constituido por 19 preguntas cerradas, 4 dimensiones y 7 indicadores que se midieron con la escala: Total desacuerdo=0, En desacuerdo=1, Indeciso=2, De acuerdo=3 y Total acuerdo=4. **(Anexo 4)**

Tabla 4. Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción laboral

Nombre del cuestionario	Cuestionario de la satisfacción laboral
Autor/Autora	Br. Gina Amelia Marcillo Vera
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de la tesis: Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016.
Lugar	ECU911 en , Babahoyo ,Ecuador.
Fecha de aplicación	30 de mayo de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.
Dirigido a	Personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 21 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una. Todos con indicadores en escala de Likert, con valores Total desacuerdo=0, En desacuerdo=1, Indeciso=2, De acuerdo=3 y Total acuerdo=4.

El procedimiento de validez de los instrumentos se llevó a cabo con la actuación de expertos en el ámbito sanitario y de la administración, que tuvieron la labor de aplicar su criterio de valoración a cada unos de los ítems que conforman los instrumentos. Esta validez tuvo como soporte la matriz de valoración propuesta por la Universidad César Vallejo. Los expertos fueron: Primer experto: Magister en emergencias médicas, con 13 años de experiencia. Segundo experto: Magister en gerencias de servicios de salud, con 17 años de servicio. Tercer experto: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Sector de la Salud. Todos los expertos de manera unánime estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de los instrumentos. (50). **(Anexo 5)**

Tabla 5. Validación de juicios de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Mg.	Sonnia Isabel Saltos Bonifaz	Aplicable
2	Mg.	Nancy Lastenia Wong Mayorga	Aplicable
3	Dr.	Kilder Maynor Carranza Samanez	Aplicable

Otro de los procesos a los que se sometieron los instrumentos fue la confiabilidad, para tal efecto se tomó al azar un grupo de 10 profesionales de la salud, quienes respondieron las encuestas en calidad de muestra piloto; adicional a ello, los cuestionarios diseñados para recopilar información fueron sometidos a la prueba del Alfa de Cronbach; considerándose esta prueba, como un índice utilizado para cuantificar el grado de confiabilidad y consistencia interna, tanto de la escala como los ítems que constituyen el instrumento. (51) **(Anexo 6)**

Tabla 6. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		Niveles
		N° de elementos	
0,838	21 preguntas instrumento 1	Excelente	
		Bueno	
		Aceptable	
0,863	19 preguntas instrumento 2	Débil	
		Inaceptable	

3.5. Procedimientos

Esta fase se constituye como las actividades y gestiones realizadas para viabilizar la investigación, entre ellos mencionamos:

Adaptación de los cuestionarios a la pertinencia de las variables planteadas en este estudio.

Validación de los instrumentos por parte de expertos.

Mediante documento, se solicitó autorización al Jefe de ECU911 del distrito 12D01, para aplicar los instrumentos. **(Anexo 7)**

Información verbal de consentimiento informado: Se solicitó autorización a los participantes de la muestra, plasmandola junto con la explicación del estudio, demostrando su predisposición de participar voluntariamente, aceptando de manera verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**

Ejecución de prueba piloto: Durante la aplicación de los instrumentos se les informó a los participantes respecto al anonimato de los datos obtenidos y el tratamiento en el marco de la confidencialidad y evitando no juzgar por los datos obtenidos.

El acceso a toda la información recabada, requirió ser guardada conservando el anonimato. Esto fue sustentado con un compromiso de investigador para la no divulgación de la información. **(Anexo 9)**

Determinación del tamaño de la muestra, argumentado anteriormente.

Determinación de la frecuencia de aplicación de la encuesta: Planificado y ejecutado en diferentes días de acuerdo a los horarios semanales.

Aplicación de los cuestionarios en el área: Se utilizó los ambientes del área para dar cumplimiento a la aplicación de los instrumentos para recabar los datos, siempre demostrando respeto y confidencialidad. **(Anexo 10)**

Organización de los datos. Se procedió a recoger los cuestionarios aplicados, salvaguardados en archivo con codificación para su lectura, sometiénolo al análisis estadístico. **(Anexo 11)**

3.6. Método de análisis de datos

El método de tratamiento de datos estuvo focalizado al manejo de una base de datos anónima y codificada con el programa MS Excell®. Asimismo, para el análisis de los datos se recurrió al programa SPSS® v. 20. 0 para Windows.

La información generada del estudio piloto fue tratada para valorar la fiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente pertinente de consistencia interna que se optó por utilizar fue el alfa de Cronbach. (52). Para realizar el cálculo se utilizó la aplicación estadística SPSS® que brindó el valor puntual y su intervalo de confianza

al 95%. El valor mínimo apreciado fue de 0,7. Las valoraciones de los coeficientes alfa de Cronbach se computaron en forma global y por ítems de cada uno de los cuestionarios. (53)

Este coeficiente de correlación de Rho de Spearman, permitió estudiar la relación lineal entre dos variables cualitativas conexas a ambos instrumentos. (54)

La información recabada a través de los cuestionarios, fue un insumo primordial en el cual se procedió a realizar el análisis cualitativo, cuyos resultados, fueron sistematizados y ordenados en tablas y gráficos diseñados en el programa Microsoft Excel. Estableciéndose además la distribución de frecuencias por cada indicador perteneciente a las variables en estudio.

3.7. Aspectos éticos

Como línea base de la investigación, se respetó la dignidad de todas las unidades de análisis, sin cuestionarse su forma de pensar e ideas vertidas durante el desarrollo del estudio. Sumado a esta posición, el investigador asumió con mucha responsabilidad, velar por que los datos obtenidos de la muestra, sean solo de uso exclusivo de la investigación.

Asimismo, en cada cita, concepto, teoría y definición, que forman parte de la información bibliográfica se consignó el nombre del autor en cumplimiento de la normativa que los respalda.

Mediante documento formal se solicitó al responsable de atención prehospitalaria del ECU91, autorización para poder intervenir a la muestra y aplicarle los instrumentos para recabar la información; instruyéndose además, a los participantes de la muestra respecto al consentimiento informado, el cual autoriza ser parte del estudio y que el investigador se responsabilizaba por la reserva de los resultados obtenidos. **(Anexo 12-16)**

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 7.

Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE		GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
DIMENSIONES	PLANEACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	27	52	4	8	18	35	8	15	18	35
REGULAR	24	46	35	67	29	56	38	73	29	56
MALA	1	2	13	25	5	10	6	12	5	10
TOTAL	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Interpretación:

En la tabla 7 se observa la apreciación del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo sobre la gestión administrativa, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 56% en este nivel; 35% reflexiona que el nivel es bueno y 10% revela que el nivel es malo.

Tabla 8.

Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador,2020.

VARIABLE		SATISFACCIÓN LABORAL								
DIMENSIONES	SIGNIFICACIÓN DE TAREAS		CONDICIONES DE TRABAJO		RECONOCIMIENTO PERSONAL		BENEFICIOS ECONÓMICOS		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	12	23	7	13	18	34.6	5	9.6	10	19
REGULAR	34	65	34	65	31	59.6	37	71.2	36	69
MALA	6	11.5	11.0	21.2	3	5.8	10	19.2	6	12
TOTAL	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Interpretación:

En la tabla 8 se observa la apreciación del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo sobre la satisfacción laboral, en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 69% en este nivel; el 19% reflexiona que el nivel es bueno y 12% revela que el nivel es malo.

Tabla 9.

Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA																
Dimensiones	Dimensiones	Planeación				Organización				Dirección				Control				
	Es	Buena	Regul	Mala	Total	Buena	Regul	Mala	Total	Buena	Regul	Mala	Total	Buena	Regul	Mala	Total	
SATISFACCIÓN LABORAL	Significación de tareas	Buena	10	2	0	12	2	6	4	12	4	8	0	12	3	9	0	12
		Regul	14	20	0	34	1	26	7	34	14	20	0	34	5	29	0	34
		Mala	3	2	1	6	1	3	2	6	0	1	5	6	0	0	6	6
		Total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
	Condiciones de trabajo	Buena	5	2	0	7	1	4	2	7	0	7	0	7	1	6	0	7
		Regul	16	18	0	34	1	25	8	34	17	17	1	34	7	26	1	34
		Mala	6	4	1	11	2	6	3	11	1	6	4	11	0	6	5	11
		Total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
	Reconocimiento personal	Buena	13	5	0	18	2	10	6	18	8	10	0	18	6	12	0	18
		Regul	13	18	0	31	2	23	6	31	10	19	2	31	2	26	3	31
		Mala	1	1	1	3	0	2	1	3	0	0	3	3	0	0	3	3
		Total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52
	Beneficios económicos	Buena	3	2	0	5	0	0	5	5	5	0	0	5	0	5	0	5
		Regul	18	19	0	37	2	29	6	37	12	24	1	37	8	28	1	37
		Mala	6	3	1	10	2	6	2	10	1	5	4	10	1	4	5	10
		Total	27	24	1	52	4	35	13	52	18	29	5	52	8	38	6	52

En la presente tabla se observa que en la variable gestión administrativa, la dimensión planeación es percibida por 27 trabajadores con un nivel bueno, y la otras dimensiones se acentúan en el nivel regular; por otro lado la variable satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal tiene una valoración de 18 en el nivel bueno, es la más alta respecto a las otras pero el nivel regular se acentúa en todas las dimensiones.

Tabla 10.

Distribución de frecuencias y porcentajes por sexo del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

SEXO	f	%
Masculino	30	58
Femenino	22	42
Total	52	52

Fuente: Elaboración propia.

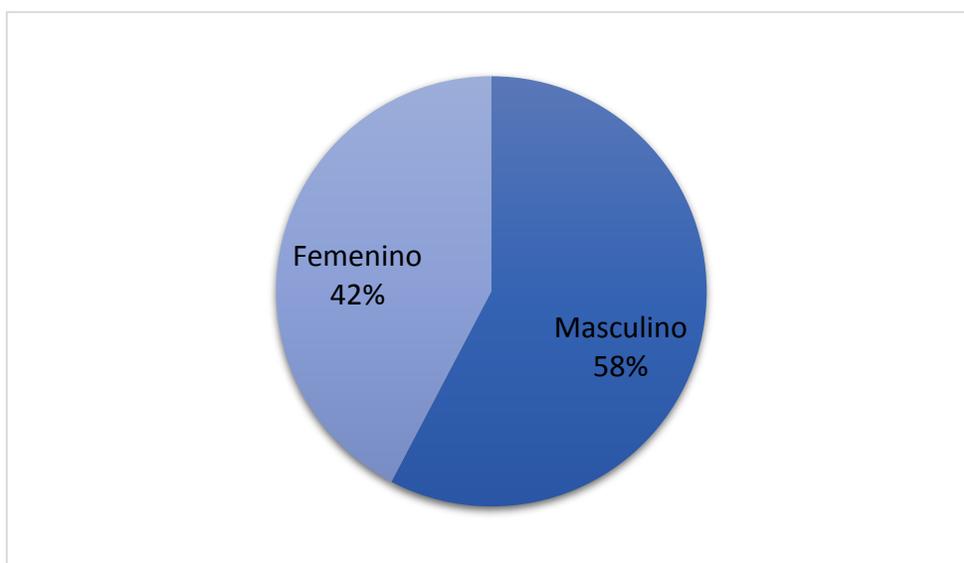


Figura 2. Distribución porcentual por sexo del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

Interpretación:

En tabla 10 y figura 2, se observa que 58% del personal de atención hospitalaria es del sexo masculino y el 42% del sexo femenino.

Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes por edad del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

EDAD	f	%
47 - 56	3	6
37 - 46	18	35
27 -36	31	60
Total	52	100

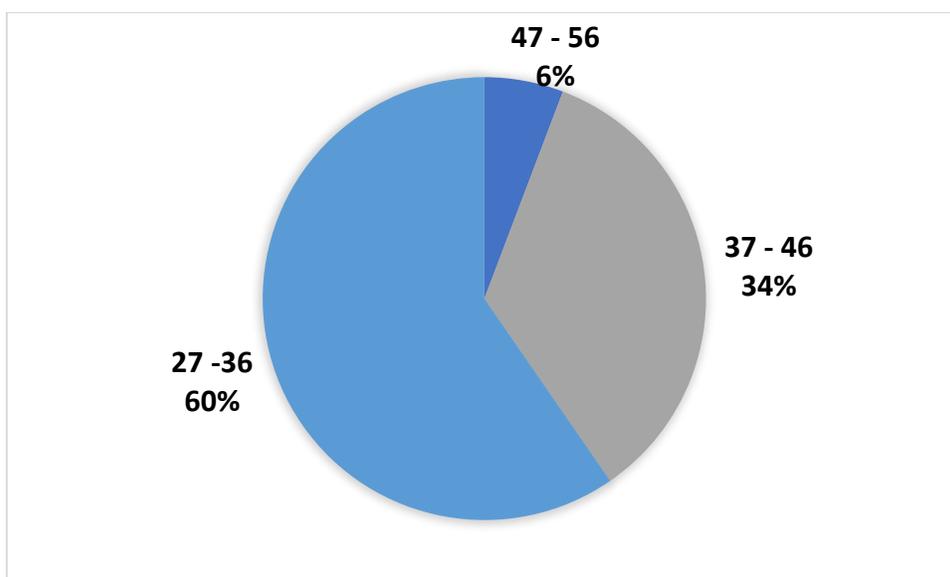


Figura 3. Distribución porcentual por edad del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Interpretación:

En tabla 11 y figura 3, se observa que 60% del personal de atención hospitalaria se encuentran entre las edades 27 a 36 años, el 34% entre las edades de 37 al 46 y el 6% entre las edades de 47 a 56.

4.2. Estadística inferencial

Tabla 12.

Determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Correlaciones				
		Gestión administrativa		
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación entre nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral, según la percepción del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911; se identifica un índice de 0,443; la significancia bilateral es $p < 0,01$, concluyéndose que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, aceptándose la hipótesis general.

Tabla 13.

Relación de las dimensiones del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

		SATISFACCIÓN LABORAL				
		Planeación	Organización	Dirección	Control	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Significación de tareas	Correlación Rho Spearman	,441**	,364	,358	,425**
		Sig. Bilateral	,001	,008	,016	,002
	Condiciones de trabajo	Correlación Rho Spearman	,301	,453*	,361	,246
		Sig. Bilateral	,002	,008	,005	,019
	Reconocimiento personal	Correlación Rho Spearman	,284	,277	,345*	,375
		Sig. Bilateral	,001	,007	,006	,009
	Beneficios económicos	Correlación Rho Spearman	,318*	,328	,210	,293
		Sig. Bilateral	,003	,001	,007	,002

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Interpretación:

En la presente tabla se observa el resultado de la aplicación del coeficiente Rho de Spearman con el propósito de establecer la relación entre las dimensiones de las variables gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre organización y condiciones de trabajo (0,453**), es decir una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones dirección y beneficios económicos (0,210), es decir una correlación positiva muy baja, comprobándose que si una de las dos dimensiones aumenta la otra presentará una tendencia de aumento.

V. DISCUSIÓN

El estudio fue encaminado a la gestión administrativa relacionada con la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, con el proposito de contribuir a la discusión y al análisis de la problemática que existe en el ámbito administrativo, además como paso indefectible para la toma acciones acertadas en aras de elevar la satisfacción del persona de atención prehospitalaria. Su pertinencia mantiene relación directa con las expectativas del personal de atención prehospitalaria, que esperan impactos positivos de la gestión adminitrativa, sin perder de vista sus resposanbilidades en el cumplimiento de sus funciones.

Cabe señalar que la gestión administrativa esta determinada por un conjunto de formas, acciones y mecanismos en la que confluyen recursos humanos, materiales y financieros de una entidad, con la finalidad de alcanzar sus objetivo institucionales propuestos. En un contexto cercano se presenta la satisfacción laboral que se concibe como el resultado de diversas actitudes y conductas que presenta el personal de salud hacia su empleo y servicio que brinda; a la vez esta supeditada a factores concretos como son el centro de trabajo, los jefes, los colegas de trabajo, las remuneraciones, los ascensos y las condiciones de trabajo; bajo este enfoque se planteó el objetivo de determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; suscitándose además la hipótesis de conocer si existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

El proceso metodológico del estudio, lo ubica como un estudio de nivel básico desarrollado cuantitativamente; de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, basado en realizar un analisis de la información recolectada de un grupo de participantes entrelazados en la misma problemática. Facilitó el manejo y uso de herramientas tecnologicas asi como procesos estadísticos para medir las

variables sin interceder en ellas. Este tipo de metodología dio resultados sustantivos a otros investigadores por mencionar a Salazar, P, (Ecuador, 2018) en su estudio «Satisfacción laboral y compromiso organizacional de parte de los colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social», así también Luna, (Perú, 2017), en su estudio «La gestión administrativa y percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota» y Pablos, (España, 2016), en su investigación «Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres».

Las debilidades de la metodología aplicada en la presente investigación estuvo centrada en dos aspectos, el primero lo constituyó el tiempo, que incidió en ser muy corto para poder aplicar los instrumentos, considerando que algunos miembros de la muestra tenían turnos y horarios de trabajo que no coincidían en algunos casos con el cronograma establecido para recolectar la información; y por otro lado el aspecto de la predisposición y estado de ánimo de la muestra para responder a las preguntas de la encuesta, quienes en muchos casos por múltiples factores de responsabilidad en el trabajo, respondieron las encuestas solo por compromiso. Estas acciones podrían haber suscitado algún sesgo, pero el investigador asumió la responsabilidad de velar por la buena aplicación del instrumento.

Los resultados que se observan en el objetivo general en el cual se propuso determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; otorgan apreciar el resultado de la aplicación de Rho Spearman que proporcionó un índice de 0,443; la significancia bilateral es $p < 0,01$, concluyéndose que existe una relación positiva moderada entre las dos variables, aceptándose la hipótesis general.

Estos resultados mantienen directa concordancia con la investigación de Sabogal, (Colombia, 2017) titulada «La gestión administrativa y el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia», aplicando su instrumento a una población muestral de 14 participantes; llegando a concluir que a

partir del individuo y su capacidad para recepcionar, contender, integrarse, y participación de manera individual o grupal, queda confirmado que el proceso de trabajo administrativo es una vía que facilita la planeación, cumplimiento y evaluación con el propósito de lograr metas enunciadas y llegar a mejorar el servicio sanitario.

En correspondencia con los resultados obtenidos, Mercado, (Perú, 2017) en su investigación denominada «Gestión administrativa en la Satisfacción laboral de trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima», aplica una metodología similar evidenciándose el tipo de investigación básica, descriptiva correlacional y no experimental; llegando a concluir que existe asociación directa y significativa entre gestión administrativa y la satisfacción laboral, determinada mediante el coeficiente de Spearman (0,832 y sig. 0,000).; y que además existe una asociación directa y significativa entre el planeamiento y la satisfacción de los trabajadores.

Referente al primer objetivo específico el cual propone describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; los resultados se presentaron en la tabla 7, observándose que en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 56% en este nivel; 35% reflexiona que el nivel es bueno y 10% revela que el nivel es malo.

Los resultados mantienen correspondencia y cierta similitud con el estudio realizado por Luna, (Perú, 2017) en su estudio «La gestión administrativa y percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota» quien contó con una población de 82 trabajadores, optando por aplicarles una encuesta a través de cuestionarios, asumiendo una metodología cuantitativa; concluyendo que el personal administrativo, en un alto porcentaje valoraron como regular a la gestión administrativa y en alto porcentaje los trabajadores administrativos calificaron los indicadores sanitarios.

Igualmente, con gran importancia por sus resultados se menciona a Montoya, (Perú, 2017), quien investigo sobre «La gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en la Comunidad Local de Administración de Salud», utilizando la técnica de la entrevista aplicada a 20 personas, concluyó que los trabajadores de salud, ejecuten actividades ligadas con la gestión administrativas con el objetivo de fortalecer sus capacidades y destrezas que admitan asegurar excelentes condiciones de ellos mismos.

Los trabajadores de salud, realicen actividades conexas con la gestión administrativas con la finalidad de fortalecer sus capacidades y destrezas que permitan asegurar mejores condiciones de ellos mismos.

Por otro lado, el segundo objetivo específico propone evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; evidenciándose sus resultados en la tabla 8, en los cuales se observa que en cada una de las dimensiones de la variable, predomina el nivel regular por lo que la variable alcanza 69% en este nivel; 19% reflexiona que el nivel es bueno y 12% revela que el nivel es malo.

Estos resultados se confrontan con la investigación de Zaldúa, A, (Ecuador, 2018) denominada «Elementos influyentes en la satisfacción laboral del personal trabajador del Hospital Israel Quinteros Paredes», quien aplicó una encuesta a 60 participantes a través de un cuestionario, cuyos resultados lo llevaron a concluir que Existe satisfacción laboral del 43% de encuestados revelando que menos del 50% de personal percibe una apropiada satisfacción laboral; contar con un personal de salud satisfecho es un trabajador más productivo y comprometido a optimizar su ambiente laboral. Cabe destacar que estos resultados van en contraparte a los obtenidos en el ECU 911 en Babahoyo, Ecuador.

Los resultados del estudio permiten señalar lo que sustenta la Teoría de Lawler, cuando enfatiza teóricamente que la satisfacción se concibe como el nexo entre

expectativas y recompensas originadas a partir de diferentes circunstancias y aspectos del trabajo, si la remuneración alcanza o incrementa lo que se considera apropiado estar satisfecho, el profesional de la salud lo estará, en correspondencia a la inversa se produce insatisfacción.

Estos resultados también permiten encontrar relación con el estudio de Kietzmann (Alemania,2016), en su artículo científico de su tesis titulada: «Migration background and overall satisfaction with pre-hospital emergency care», cuando concluye que los factores relacionados con el servicio, como las competencias profesionales y sociales / emocionales del personal de emergencias, aparecen como los principales factores que determinan la satisfacción general con la atención de emergencia prehospitalaria.

Asimismo, el tercer objetivo específico está encaminado a comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; se puede observar en la tabla 9 las valoraciones de las variables con cada una de las dimensiones; la variable gestión administrativa, la dimensión planeación es percibida por 27 trabajadores con un nivel bueno, y las otras dimensiones se acentúan en el nivel regular; por otro lado la variable satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal tiene una valoración de 18, es la más alta respecto a las otras pero el nivel regular se acentúa en todas las dimensiones

Por otro lado, Shumin (China, 2018) en su artículo:«Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling», se encontró que el conflicto trabajo-familia tenía un impacto negativo en la satisfacción laboral de los médicos, y se encontró que una buena relación médico-paciente tenía un impacto positivo en su satisfacción laboral; por tanto se puede deducir que el personal médico siempre estará expuesto a situaciones y estados de ánimo de los pacientes.En este caso se contrasta con los resultados de la presente investigación, en los cuales el nivel

regular tiene una prevalencia en todas sus dimensiones que implican al personal de atención prehospitalaria.

En la tabla 10 se observa que el porcentaje más alto del personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020, es del sexo masculino representado por el 58% y el sexo femenino 42%; evidenciándose un acentuado trabajo en equipo y responsabilidad en el marco del rol que ejerce cada uno en el ECU 911 en Babahoyo.

En la tabla 11 se observa que el 60% de personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911, se encuentra comprendido en el rango de 27 a 36 años de edad, el 34% se encuentra en el rango de 37 a 46 años de edad y el 6% se encuentra en el rango de 47 a 56 años de edad. Es un resultado muy significativo que puede utilizarse como insumo para la organización del trabajo en equipo en las entidades de salud.

En la tabla 13 respecto a la estadística inferencial se establece relacionar las dimensiones del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre organización y condiciones de trabajo (0,453**), es decir una correlación positiva moderada; por otro lado, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones dirección y beneficios económicos (0,210), es decir una correlación positiva muy baja, comprobándose que si una de las dos dimensiones aumenta la otra presentará una tendencia de aumento.

Estos resultados indican que si la gestión administrativa del área prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, mejora sus procesos y funciones, la satisfacción laboral de su personal sanitario, se verá fortalecida.

Los hallazgos contrastados con los resultados de la presente investigación se convirtieron en pilares para seguir propulsando los procesos que ella ha conllevado, como es el caso de los aportes que hace Lawler, sosteniendo que el personal de

salud aparte de tener la responsabilidad de brindar un servicio de calidad, también merece ser reconocido por el área correspondiente como lo es la administración, quien en el marco de su planificación presupuestaria debe contemplar algunos incentivos que generen satisfacción en el personal trabajador.

El tema investigado asume un rol de importancia en la medida que muy pocas investigaciones se han realizado respecto a conocer el comportamiento de estas variables, las que son pilares fundamentales en las organizaciones y entidades sanitarias. Asimismo, por que ha aportado conocimiento al investigador que después de un análisis exhaustivo a determinado por plantear recomendaciones en beneficio del cambio y mejoramiento del servicio en el ámbito sanitario.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa desde la percepción del personal de atención prehospitalaria, fue de nivel regular.
2. La satisfacción laboral desde la percepción del personal de atención prehospitalaria, fue regular, denotándose más afectación las dimensiones significación de tareas y condiciones de trabajo.
3. La gestión administrativa y la satisfacción de laboral del personal de atención prehospitalaria, indican valoraciones altas en el nivel regular en todas sus dimensiones.
4. La gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral del personal de atención prehospitalaria, muestran una correlación positiva moderada y una significancia bilateral ($p < 0,01$), aceptándose la hipótesis general.

VII. RECOMENDACIONES

1. Que las autoridades de la región de salud, implementen programas relacionados a la gestión administrativa en el personal, con el fin de promover el mejoramiento de los procesos administrativos en el ámbito organizacional; ya que en los resultados obtenidos en la presente investigación se vieron afectadas las dimensiones control y organización.
2. Que la administración promueva cursos de actualización y capacitación para todas las áreas de la institución con el propósito de mejorar la percepción de las dimensiones relacionadas con las satisfacción laboral; ya que en la presente investigación se evidenció una afectación en las dimensiones beneficios económicos, significación de tareas y condiciones de trabajo.
3. Que el personal directivo de la entidad de salud implemente la supervisión y monitoreo del plan operativo que rige el área administrativa, asegurándose que las acciones realizadas sean pertinentes y eficaces; dado que en los resultados de la presente investigación, las variables de estudio han sido afectadas en todas sus dimensiones.
4. Que el área de gestión administrativa realice reuniones periódicas con el personal de salud con el fin de recabar las necesidades suscitadas en el trabajo y darles el tratamiento oportuno; dado que los resultados de la percepción del personal de atención respecto a su satisfacción se ha visto afectada.

Referencias

1. Maldonado. Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. [Online].; 2015 [cited 2020 Junio 13. Available from: <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>.
2. Mildred S. Pensamiento & Gestión. [Online].; 2008 [cited 2020 Mayo 20. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100005.
3. Gómez L. LA TECNOLOGÍA EN LA SOCIEDAD DEL SIGLO XXI:ALBORES DE UNA NUEVA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL. Revista de Ciencias Sociales. 2007 Enero; 3(32).
4. Bonilla B. Gestión administrativa basada de los procesos gerenciales. Tesis de maestría. Venezuela: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado; 2011.
5. ESSALUD. Foro internacional de la salud. Lima: APLA; 2017.
6. Miralles L. Los sistemas de emergencia extrahospitalaria. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 13. Available from: <http://www.medynet.com/usuarios/jraguilar/Sistemas%20de%20Urgencias%20Extrahospitalarias.pdf>.
7. Grimaldo M. Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima. Liberat. 2011 Julio; 17(2).
8. MINSA. Situación laboral del personal de salud pública. Lima: Minsa; 2011.
9. hora L. La hora. [Online].; 2020 [cited 2020 Junio 28. Available from: <https://m.lahora.com.ec/losrios/noticia/1102141652/quejas-por-la-ausencia-de-ambulancias-en-mocache->.
10. Cobertura Universal de Salud. Salud Gob. Arg. [Online].; 2005 [cited 2020 Junio 21. Available from: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001033cnt-modulo_8_trabajo-equipos-salud.pdf.
11. PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. [Online].; 2020 [cited 2020 Mayo 17. Available from: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>.
12. Zaldúa A. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján

Provincia De Manabí. Tesis de grado. Manabí: Universidad católica de Santiago de Guayaquil; 2018.

13. Shumin, D. Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling. 2018.
14. Salazar P. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Tesis. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar; 2018.
15. Sabogal C. Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. Tesis. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2017.
16. Luna J. Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017. Tesis. Perú: Universidad César Vallejo, Picota; 2017.
17. Montoya E. La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas. Tesis. Yurimaguas: Universidad César Vallejo, Perú; 2017.
18. Mercado J. Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima. Tesis. Lima: Universidad César Vallejo; 2016.
19. Alulema P. Atención prehospitalaria en emergencias por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Enfermería Investiga. 2017 Abril; 2(2).
20. Pablos M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis doctoral. Extremadura: Universidad de Extremadura; 2016.
21. Kietzmann, D. Migration background and overall satisfaction with pre-hospital emergency care. National Library of Medicine. 2016 January.
22. Romero H. Satisfacción laboral y factores asociados del personal de salud del hospital José Carrasco Arteaga. Tesis. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2016.
23. Gutierrez H. Elementos de administración general. Lima: UDREGRAF; 2017.
24. MHA Online. ¿Qué hace un administrador del hospital? [Online].; 2018 [cited 2020 Junio 29. Available from: <https://www.mhaonline.com/faq/what-does-a-hospital-administrator-do>.

25. Betterteam. Descripción del trabajo del administrador del hospital. [Online].; 2019 [cited 2020 Julio 2. Available from: <https://www.betterteam.com/hospital-administrator-job-description>.
26. Burges N. Trabajando en Administración y Gestión Hospitalaria. [Online].; 2020 [cited 2020 Mayo 15. Available from: <https://www.hospitaljobsonline.com/career-center/healthcare-careers/hospital-administration-management.html>.
27. Arias M. Administración de empresas. México: Hispanoamérica S.A; 2008.
28. Harrison A. Planning hospitals with limited evidence: a research and policy problem. The bmj. 1979 Noviembre.
29. D. Y. Planning hospital medical technology management. ResearchGate. 2004 Junio; 73(9).
30. Moncada R. La organización como estructura de las organizaciones empresariales Colombia: Castel; 2016.
31. Santin B. La organización: roles de los organos directivos. España: H&Kill; 2017.
32. BPHC. What is a Health Center? HRSA - Health Center Program. 2018 Noviembre.
33. Chiavenato I. Administración del recurso humano. México: Mc Graw Hill; 2011.
34. Breslow L. The Organization of Personal Health Services. Jornal List Milbank. 2005 Diciembre.
35. Castro A. La administración y sus procesos recurrentes. Colombia: Argos; 2017.
36. MDPI. Management Control Systems and Clinical Experience of Managers in Public Hospitals. International Journal of Environmental reserach And Public Health. 2018 April.
37. Woodward N. Business organization. Oxford: NY5; 2016.
38. Urquiza R. Satisfacción laboral y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz. 2012 Abril; 18(2).
39. Palma S. Escala de satisfacción en el trabajo. Lima: SPC; 2010.

40. Robbins S. Comportamiento organizacional. México: Prentice-Hall Hispanoamericana; 2011.
41. Blake A. Journals Sagepub. [Online].; 2016 [cited 2020 Mayo 14. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1069072716680047>.
42. Holland K. Personality and work environment. Journals organizations. 2016 Enero; 52(2).
43. Sciences INFN. Types of scientific research. Innspub. 2020 Enero.
44. Formplus. Experimental Vs Non-Experimental Research: 15 Key Differences. [Online].; 2020 [cited 2020 Julio 6. Available from: <https://www.formpl.us/blog/experimental-non-experimental-research>.
45. Martello G. La administración y sus procesos de cambio. España: jamper; 2016.
46. Newstron J. The human behavior in the job. México: Mc Graw Hill; 2010.
47. Statistics How To. Statistics How To. [Online].; 2020 [cited 2020 Julio 3. Available from: <https://www.statisticshowto.com/probability-sampling/>.
48. Ruíz S. Técnicas investigativas. Colombia: Santero; 2017.
49. Sánchez B. Metodología y diseños de la investigación científica. Lima: Universitaria; 2014.
50. Viladrich M. Laboratori d'Estadística Aplicada i de Modelització : UAB; 2014.
51. Cortéz F. Métodos y técnicas investigativas. España: Holten; 2014.
52. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests.. Psychometrika. 1951; 16.
53. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows New York: Armonk.; 2017.
54. Laerd. Pearson Product-Moment Correlation. [Online].; 2018 [cited 2020 Julio 3. Available from: <https://statistics.laerd.com/statistical-guides/pearson-correlation-coefficient-statistical-guide.php>.
55. Newstron D&. Human behavior at work Oxford: Malhouse; 2015.
56. Álvarez S. Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. Tesis. Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2014.

57. valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos; 2013.
58. Hernández R. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill; 2010.
59. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. [Online].; 1951 [cited 2020 5 6].

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?</p> <p>¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control son más valoradas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p> <p>La satisfacción laboral en sus dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento de personal y beneficios económicos son más valoradas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			La planeación.	Nivel de procedimientos. Estrategias institucionales, Metas y objetivos, Políticas de la institución.	1,2,3,4,5 y 6	Ordinal Nunca (0) Pocas veces (1) Algunas veces (2)	Eficiente Regular Deficiente
			La organización.	Planes operativos. Prevención de contingencias.	7,8,9 y 10	Casi siempre (3) Siempre (4)	
	La dirección	Liderazgo, Comunicación,	11, 12, 13 14, 15, 16 y 17				
	Control	Supervisión, Desempeño, Cumplimiento de objetivos. Cumplimiento de políticas	18, 19, 20 y 21				

¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020?	Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.	Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.	Variables 2: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
			Significación de tareas	Procedimientos, sentido de esfuerzo. Trabajo personal, comodidad del ambiente.	1,2,3,4 y 5	Likert Total desacuerdo =0	Bueno Regular Malo
			Condiciones de trabajo.	Normas legales, actividad laboral. Evaluación del trabajo.	6,7,8 y 9	En desacuerdo =1 Indeciso=2	
			Reconocimiento personal.	Reconocimiento.	10, 11, 12, 13 14 y15	De acuerdo =3 Total acuerdo =4	
Beneficios económicos	Remuneraciones producto del esfuerzo Esfuerzo personal	16,17,18 y 19					
Nivel. Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental	Población: 52 profesionales de salud. Tipo de muestreo: Censal. Muestra: 52 profesionales de la salud.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva – inferencial. Correlación de Pearson.				

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Es la forma de utilizar los bienes materiales y tangibles, con el objetivo de lograr las metas institucionales. Se desarrolla a través de cuatro responsabilidades específicas entre las que se tiene: la planeación, la organización, la dirección y el control. (Martello,2016)	Se concibe como un proceso, relacionado con acciones y mecanismos que convergen en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros de una institución con el propósito de alcanzar sus objetivos; puede medirse a través de las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.	Planeación	Nivel de conocimientos	1,2,3,4,5 y6	Nunca (0)
			Organización,	Estrategias institucionales	7,8,9 y 10	Pocas veces (1)
				Metas y objetivos		Algunas veces (2)
				Políticas de la institución		Casi siempre (3)
				Planes operativos		Siempre (4)
			Dirección	Prevención de contingencias	11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	
				Liderazgo		
				Comunicación		
				Supervisión		
			Control	Desempeño		
Cumplimiento de objetivos	18, 19, 20 y 21					
	Cumplimiento de políticas					

V2: Satisfacción laboral.	Es el resultado de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y habilidades anheladas en un centro de trabajo. Regularmente coexiste una sinapsis entre el personal de salud y ambiente laboral, de tal manera que el trabajador comprende que esta satisfacción es un proceso continuo y dinámico. (Newstron, 2010)	Es el resultado de diversas actitudes que demuestra el trabajador de la atención prehospitalaria hacia su empleo; es medible a través de la significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.	Significación de tareas.	Procedimientos, sentido de esfuerzo.	1,2,3,4 y 5	Likert Total desacuerdo=0 En desacuerdo=1 Indeciso=2 De acuerdo=3 Total acuerdo=4
			Condiciones de trabajo.	Trabajo personal, comodidad del ambiente.	6, 7, 8 y 9	
			Reconocimiento personal	Normas legales, actividad laboral	10, 11, 12, 13, 14 y 15	
			Beneficios económicos	Reconocimiento	16, 17, 18 y 19	
			Remuneraciones producto del esfuerzo.			
			Esfuerzo personal			

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. DATOS GENERALES

1.1. Código :

1.2. Sexo : M F Edad:

• Instrucciones

Estimado compañero, te saludamos y solicitamos responder el presente cuestionario que tiene por finalidad recabar información sobre cómo percibe la gestión administrativa en nuestro centro de trabajo. Debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

Escala	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Valor	0	1	2	3	4

	N°	ÍTEMS	Valor				
			0	1	2	3	4
Planeación	1	¿Cree usted que los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos institucionales del equipo de trabajo?					
	2	¿Su entidad institucional usa adecuadamente los recursos asignados para el personal de salud de atención prehospitalaria?					
	3	¿Considera usted que su función profesional está basada en la planificación de la gestión administrativa?					
	4	¿La dirección administrativa informa, oportunamente el plan operativo institucional a ejecutarse al personal de salud?					
	5	¿En su área realizan reuniones para comparar resultados del plan operativo con metas esperadas en su campo laboral?					
	6	¿Considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los profesionales de la salud?					
Organización	7	¿Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la institución?					
	8	¿La institución tiene una estructura gerencial con transparencia?					
	9	¿La organización administrativa mantiene una comunicación fluida entre áreas de trabajo?					
	10	¿La parte administrativa de atención prehospitalaria realiza una buena distribución de sus recursos?					
Dirección	11	¿La gestión administrativa transmite liderazgo con el equipo de trabajadores de la salud?					
	12	¿El órgano directivo valora la capacidad de los trabajadores y funcionarios del área prehospitalaria?					
	13	¿La dirección administrativa involucra la participación de todo el personal profesional?					
	14	¿La directiva cumple los procesos administrativos en función misión y visión de la institución?					
	15	¿El órgano directivo determina la estructura funcional considerando su desempeño profesional?					
	16	¿Usted cree que el órgano directivo de gestión tiene liderazgo para su equipo de trabajo?					
	17	¿El área de gestión incentiva el trabajo en equipo al personal profesional?					
Control	18	Considera usted, ¿que la gestión administrativa controla el desempeño del personal de atención prehospitalaria?					
	19	¿La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento laboral del equipo de trabajo?					
	20	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación del desempeño laboral?					
	21	¿Existe supervisión de los sistemas instalados en la entidad laboral?					

Fuente: Adaptación de instrumento de tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

1. DATOS GENERALES

1.1. Código :

 1.2. Sexo : M F Edad:

• Instrucciones

Estimado compañero, te saludamos y solicitamos responder el presente cuestionario que tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción laboral en la atención prehospitalaria. Debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

Escala	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
Valor	0	1	2	3	4

DIM.	N°	ÍTEMS	Valor				
			0	1	2	3	4
Significación de tareas	1	¿Le gusta su trabajo profesional de salud en atención prehospitalaria que realiza?					
	2	¿La tarea profesional en atención prehospitalaria que realiza es tan valiosa como cualquier otra?					
	3	¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?					
	4	¿Considero que sus habilidades como profesionales de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?					
	5	¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención prehospitalaria?					
Condiciones de trabajo	6	¿La distribución física de la unidad operativa facilita la realizar una buena atención al usuario?					
	7	¿Cuenta con los recursos suficientes (materiales, insumos, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en atención prehospitalaria?					
	8	¿Las condiciones climáticas de su lugar de trabajo influyen en su desempeño profesional?					
	9	¿Las herramientas de trabajo que utiliza están bien adaptadas a necesidades para la atención prehospitalaria?					
Reconocimiento personal	10	¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
	11	¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?					
	12	¿La institución le brinda la oportunidad, para desarrollar su crecimiento profesional?					
	13	¿Cuándo en su campo de trabajo ocurre un error recibe llamada de atención por parte de su jefe inmediato?					
	14	¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?					
	15	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?					
Beneficios económicos	16	¿El sueldo que recibe es satisfactorio para la labor profesional que realiza?					
	17	¿Usted siente que está siendo explotado en su trabajo en atención prehospitalaria?					
	18	¿Cree usted que debería existir bonos beneficios por buen desempeño laboral?					
	19	¿Recibe beneficios económicos por realizar jornadas extras en su área de trabajo?					

Fuente: adaptado de tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016

Anexo 4. Validez de los instrumentos de recolección de datos

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES	
				NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			
									SI	NO	SI	NO		
Gestión administrativa Forma de utilizar los bienes materiales y tangibles, con el objetivo de lograr las metas institucionales. Se desarrolla a través de cuatro responsabilidades específicas entre las que se tiene: la planeación, la organización, la dirección y el control. (Martelli, 2016)	Planeación	Nivel de conocimiento	Considera usted que los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos institucionales. Los objetivos y metas de la institución están en función a las normas de gestión.						X	X	X	X		
		Estrategias institucionales	Considera usted que el diagnóstico es la base para la planificación de la gestión administrativa. La dirección comunica oportunamente el plan operativo institucional						X	X	X	X		
		Metas y objetivos	Se realizan reuniones de trabajo para comparar los resultados del plan operativo con las metas esperadas. Considera que las estrategias y actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores.						X	X	X	X		
	Organización	Políticas de la institución	Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la institución.						X	X	X	X		
		Planes operativos	La estructura organizativa es especificada con claridad y transparencia.						X	X	X	X		
		Prevención de contingencias	La organización de actividades responde a los procesos de planificación. La estructura funcional permite evaluar una eventual contingencia administrativa						X	X	X	X		
	Dirección	Liderazgo	La gestión administrativa transmite un buen liderazgo.						X	X	X	X		
			El órgano directivo valora las capacidades de todos los trabajadores y funcionarios.						X	X	X	X		
			La dirección involucra asertivamente la participación de todo el personal.						X	X	X	X		
	Comunicación	Comunicación	El órgano directivo encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.						X	X	X	X		
			El órgano directivo determina la estructura funcional considerando grado de confianza.						X	X	X	X		
			El órgano directivo se preocupa por la promoción de trabajadores.						X	X	X	X		
	Control	Supervisión	Considera usted, que la gestión administrativa controla el desempeño del personal.						X	X	X	X		
		Desempeño	La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos.						X	X	X	X		
		Cumplimiento de objetivos	La gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos.						X	X	X	X		
		Cumplimiento de políticas	La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad.						X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión administrativa.

OBJETIVO: Determinar la gestión administrativa percibidas por el personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911 , Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU911 , Babahoyo, Ecuador, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Wong Mayorga Nancy Lastenia

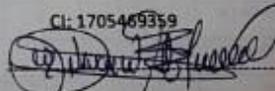
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia de Servicios de Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Wong Mayorga Nancy Lastenia

Ci: 1705469359



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM				
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
Satisfacción laboral La satisfacción laboral como el resultado de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y habilidades anheladas en un centro de trabajo. (Newstrom, 2010)	Significación de tareas	Procedimientos, sentido de esfuerzo	El trabajo que realizo es acorde a mi perfil profesional.						X		X		X					
			La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						X		X		X					
			Efectuando mi trabajo me siento bien conmigo						X		X		X		X			
		Trabajo personal, comodidad del ambiente	Mi trabajo es importante y parte de un proceso administrativo.						X		X		X		X			
	Me gusta el trabajo que realizo.							X		X		X		X				
	Condiciones de trabajo	Normas legales, actividad laboral	La distribución física del ambiente facilita la realización de mis labores.						X		X		X		X			
			Mi zona de trabajo me es confortable.						X		X		X		X			
		Evaluación del trabajo	Tengo un horario de trabajo cómodo.						X		X		X		X			
			Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.						X		X		X		X			
	Reconocimiento personal	Reconocimiento	La institución valora los altos niveles de desempeño.						X		X		X		X			
			La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.						X		X		X		X			
			Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						X		X		X		X			
			Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						X		X		X		X			
			Siento que recibo un buen trato de parte de la institución.						X		X		X		X			
			Me complace los resultados de mi trabajo.						X		X		X		X			
	Beneficios económicos	Remuneración producto del esfuerzo	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						X		X		X		X			
			La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						X		X		X		X			
		Esfuerzo personal	Existen beneficios para un buen desempeño de las labores diarias.						X		X		X		X			
			El sueldo que tengo es bastante aceptable.						X		X		X		X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable satisfacción laboral en atención prehospitalaria.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Wong Mayorga Nancy Lastenia

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia de Servicios de Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Wong Mayorga Nancy Lastenia

CI: 1705469359



DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO 2

Yo, Nancy Lastenia Wong Mayorga, con CI : 1705469359 y con domicilio en Ecuador ,Provincia de Los Ríos Cantón Babahoyo, Distrito 12D01 Ciudadela Carlos Alvarado **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionada al tema
Bachiller Licenciado Magister	Gerencia de Servicios de Salud	Especialista en Gerencia y Planificación Estratégica de Salud	15 años	17 años	17 años

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Babahoyo, 25 de Mayo 2020



Nancy Lastenia Wong
Mayorga
CI: 1705469359





Quito, 21/07/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que WONG MAYORGA NANCY LASTENIA, con documento de identificación número 1705469359, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: WONG MAYORGA NANCY LASTENIA
Número de documento de identificación: 1705469359
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-03-436174
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	DOCTORA EN ODONTOLOGIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2003-08-14
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1013-09-697394
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2009-08-25
Observaciones	

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-05-585182
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	DIPLOMA SUPERIOR DE CUARTO NIVEL EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2005-06-27
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-06-645137
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-02-09
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 21/07/2020 10.50 AM

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión administrativa Forma de utilizar los bienes materiales y tangibles, con el objetivo de lograr las metas institucionales. Se desarrolla a través de cuatro responsabilidades específicas entre las que se tiene: la planeación, la organización, la dirección y el control. (Martell, 2016)	Planeación	Nivel de conocimiento	¿Cree usted que los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos institucionales del equipo de trabajo?						✓		✓		✓		✓				
			¿Su entidad institucional usa adecuadamente los recursos asignados para el personal de salud de atención prehospitalaria?						✓		✓		✓		✓				
		Estrategias institucionales	¿Considera usted que su función profesional está basada en la planificación de la gestión administrativa?						✓		✓		✓		✓				
	¿La dirección administrativa informa, oportunamente el plan operativo institucional a ejecutarse al personal de salud?							✓		✓		✓		✓					
	Metas y objetivos	¿En su área realizan reuniones para comparar resultados del plan operativo con metas esperadas en su campo laboral?						✓		✓		✓		✓					
		¿Considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los profesionales de la salud?						✓		✓		✓		✓					
	Organización	Políticas de la institución	¿Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la institución?							✓		✓		✓		✓			
		Planes operativos	¿La institución tiene una estructura gerencial con transparencia?							✓		✓		✓		✓			
		Prevención de contingencias	¿La organización administrativa mantiene una comunicación fluida entre áreas de trabajo?								✓		✓		✓		✓		
	¿La parte administrativa de atención prehospitalaria realiza una buena distribución de sus recursos?									✓		✓		✓		✓			
	Dirección	Liderazgo	¿La gestión administrativa transmite liderazgo con el equipo de trabajadores de la salud?							✓		✓		✓		✓			
			¿El órgano directivo valora la capacidad de los trabajadores y funcionarios del área prehospitalaria?								✓		✓		✓		✓		
			¿La dirección administrativa involucra la participación de todo el personal profesional?								✓		✓		✓		✓		
		Comunicación	¿La directiva cumple los procesos administrativos en función misión y visión de la institución?								✓		✓		✓		✓		
			¿El órgano directivo determina la estructura funcional considerando su desempeño profesional?								✓		✓		✓		✓		
	Control	Supervisión	¿Usted cree que el órgano directivo de gestión tiene liderazgo para su equipo de trabajo?							✓		✓		✓		✓			
			¿El área de gestión incentiva el trabajo en equipo al personal profesional?								✓		✓		✓		✓		
		Desempeño	Considera usted, ¿que la gestión administrativa controla el desempeño del personal de atención prehospitalaria?								✓		✓		✓		✓		
			¿La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento laboral del equipo de trabajo?								✓		✓		✓		✓		
		Cumplimiento de objetivos	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación del desempeño laboral?							✓		✓		✓		✓			
Cumplimiento de políticas		¿Existe supervisión de los sistemas instalados en la entidad laboral?								✓		✓		✓		✓			
										✓		✓		✓		✓			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión administrativa.

OBJETIVO: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por el personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador ,2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU911, Babahoyo, Ecuador,2020.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Saltos Bonifaz Sonia Saltos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Emergencias Medicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Md. Sonia Saltos E.
MEDICO GENERAL
Sonia Saltos Bonifaz
REG. SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR

Saltos Bonifaz Sonia Isabel

CI: 1705469359



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Satisfacción laboral La satisfacción laboral como el resultado de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y habilidades anheladas en un centro de trabajo. (Newstrom, 2010)	Significación de tareas	Procedimientos, sentido de esfuerzo	¿Le gusta su trabajo profesional de salud en atención prehospitalaria que realiza?							✓		✓		✓								
			¿La tarea profesional en atención prehospitalaria que realiza es tan valiosa como cualquier otra?								✓		✓		✓							
		¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?								✓		✓		✓		✓						
		Trabajo personal, comodidad del ambiente	¿Considero que sus habilidades como profesionales de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?								✓		✓		✓		✓					
	¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención prehospitalaria?									✓		✓		✓		✓						
	Condiciones de trabajo	Normas legales, actividad laboral	¿La distribución física de la unidad operativa facilita la realizar una buena atención al usuario?								✓		✓		✓		✓					
			Evaluación del trabajo	¿Cuenta con los recursos suficientes (materiales, insumos, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en atención prehospitalaria?							✓		✓		✓		✓					
		¿Las condiciones climáticas de su lugar de trabajo influyen en su desempeño profesional?									✓		✓		✓		✓					
	Reconocimiento personal	Reconocimiento	¿Las herramientas de trabajo que utiliza están bien adaptadas a necesidades para la atención prehospitalaria?								✓		✓		✓		✓					
			¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?								✓		✓		✓		✓					
			¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?								✓		✓		✓		✓					
			¿La institución le brinda la oportunidad, para desarrollar su crecimiento profesional?								✓		✓		✓		✓					
			¿Cuándo en su campo de trabajo ocurre un error recibe llamada de atención por parte de su jefe inmediato?								✓		✓		✓		✓					
			¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?								✓		✓		✓		✓					
	Beneficios económicos	Remuneración producto del esfuerzo	¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?								✓		✓		✓		✓					
			¿El sueldo que recibe es satisfactorio para la labor profesional que realiza?								✓		✓		✓		✓					
		Esfuerzo personal	¿Usted siente que está siendo explotado en su trabajo en atención prehospitalaria?								✓		✓		✓		✓					
			¿Cree usted que debería existir bonos beneficios por buen desempeño laboral?								✓		✓		✓		✓					
			¿Recibe beneficios económicos por realizar jornadas extras en su área de trabajo?							✓		✓		✓		✓						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable satisfacción laboral en atención prehospitalaria.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral percibidas por personal de atención Prehospitalaria en politraumatismo, ECU911 , Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Saltos Bonifaz Sonnia Saltos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en emergencias Medicas

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

Md. Sonnia Saltos
MEDICO GENERAL
Somnia

FIRMA DEL EVALUADOR

Saltos Bonifaz Sonnia Isabel

Ci: 1204160533



DECLARACIÓN JURADA DEL EXPERTO 1

Yo, Sonia Isabel Saltos Bonifaz , con CI : 1204160533 y con domicilio en Ecuador ,Provincia de Los Ríos Cantón Babahoyo, Distrito 12D01 Ciudadela Ximena **DECLARO BAJO JURAMENTO** tener la siguiente información:

Grado o Título (1)	Carrera o programa	Especialización (de ser el caso)	Tiempo de experiencia docente relacionada al tema (años)	Tiempo de experiencia laboral específica vinculada al tema (años)	Tiempo de experiencia en investigación relacionada al tema
Bachiller Licenciado					
Magister	:En emergencias Medicas		8 años	13 años	8 años

Notas:

1. Colocar bachiller, técnico, profesional técnico, profesional, u otro, según nivel formativo del programa.

Realizo la presente declaración jurada manifestando que la información proporcionada es verdadera y autorizo la verificación de lo declarado.

Babahoyo, 25 de Mayo 2020

Md. Sonia Saltos B.
MÉDICO GENERAL
REG. SAN. 15694

Sonia Saltos B.

Sonia Isabel Saltos
Bonifaz
CI:1204160533





Quito, 21/07/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que SALTOS BONIFAZ SONNIA ISABEL, con documento de identificación número 1204160533, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: SALTOS BONIFAZ SONNIA ISABEL
Número de documento de identificación: 1204160533
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1006-2017-1916651
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN EMERGENCIAS MEDICAS
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-12-19
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-06-645137
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-02-09
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 21/07/2020 10.50 AM



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1031-06-645137
Institución de origen	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
Institución que reconoce	
Título	ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2006-02-09
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento del registro. Para mayor información sobre las instituciones acreditadas en el Ecuador, ingresar a <https://infoeducacionsuperior.gob.ec/>
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

IMPORTANTE: La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 129 de la Ley Orgánica Superior y 19 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución del sistema educación superior que suscribió el título, la rectificación correspondiente.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:
www.educacionsuperior.gob.ec

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



GENERADO: 21/07/2020 10.50 AM

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASTI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión administrativa Forma de utilizar los bienes materiales y tangibles, con el objetivo de lograr las metas institucionales. Se desarrolla a través de cuatro responsabilidades específicas entre las que se tiene: la planeación, la organización, la dirección y el control. (Martel, 2016)	Planeación	Nivel de conocimiento	¿Cree usted que los procedimientos administrativos se planifican en función a los objetivos institucionales del equipo de trabajo?						///		///		///		///				
			¿Su entidad institucional usa adecuadamente los recursos asignados para el personal de salud de atención prehospitalaria?						///		///		///		///				
		Estrategias institucionales	¿Considera usted que su función profesional está basada en la planificación de la gestión administrativa?						///		///		///		///				
	¿La dirección administrativa informa, oportunamente el plan operativo institucional a ejecutarse al personal de salud?							///		///		///		///					
	Metas y objetivos	¿En su área realizan reuniones para comparar resultados del plan operativo con metas esperadas en su campo laboral?						///		///		///		///					
		¿Considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los profesionales de la salud?						///		///		///		///					
	Organización	Políticas de la institución	¿Las políticas institucionales comprenden las necesidades de la institución?							///		///		///		///			
			¿La institución tiene una estructura gerencial con transparencia?								///		///		///		///		
		Planes operativos	¿La organización administrativa mantiene una comunicación fluida entre áreas de trabajo?								///		///		///		///		
	Prevenición de contingencias		¿La parte administrativa de atención prehospitalaria realiza una buena distribución de sus recursos?							///		///		///		///			
	Dirección	Liderazgo	¿La gestión administrativa transmite liderazgo con el equipo de trabajadores de la salud?							///		///		///		///			
			¿El órgano directivo valora la capacidad de los trabajadores y funcionarios del área prehospitalaria?								///		///		///		///		
			¿La dirección administrativa involucra la participación de todo el personal profesional?								///		///		///		///		
		Comunicación	¿La directiva cumple los procesos administrativos en función misión y visión de la institución?								///		///		///		///		
			¿El órgano directivo determina la estructura funcional considerando su desempeño profesional?								///		///		///		///		
	Control	Supervisión	¿Usted cree que el órgano directivo de gestión tiene liderazgo para su equipo de trabajo?							///		///		///		///			
			¿El área de gestión incentiva el trabajo en equipo al personal profesional?								///		///		///		///		
		Desempeño	Considera usted, ¿que la gestión administrativa controla el desempeño del personal de atención prehospitalaria?								///		///		///		///		
			¿La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento laboral del equipo de trabajo?								///		///		///		///		
	Cumplimiento de objetivos	¿La institución evalúa los estándares o metas establecidas en la planeación del desempeño laboral?								///		///		///		///			
Cumplimiento de políticas		¿Existe supervisión de los sistemas instalados en la entidad laboral?								///		///		///		///			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión administrativa.

OBJETIVO: Determinar la gestión administrativa percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

Carranza Samanez Kilder Maynor

DNI: 40320045

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Satisfacción laboral <small>La satisfacción laboral como el resultado de la unidad o divergencia entre las demandas, necesidades, actitudes, conductas y habilidades anheladas en un centro de trabajo. (Newstrom, 2010)</small>	Significación de tareas	Procedimientos, sentido de esfuerzo	¿Le gusta su trabajo profesional de salud en atención prehospitalaria que realiza?							///		///		///		///		
			¿La tarea profesional en atención prehospitalaria que realiza es tan valiosa como cualquier otra?							///		///		///		///		
			¿Usted se siente parte del equipo de trabajo efectuando su labor profesional?							///		///		///		///		
		Trabajo personal, comodidad del ambiente	¿Considero que sus habilidades como profesionales de salud son apropiadas para su puesto de trabajo?							///		///		///		///		
	¿Su perfil profesional está acorde al trabajo que realiza atención prehospitalaria?								///		///		///		///			
	Condiciones de trabajo	Normas legales, actividad laboral	¿La distribución física de la unidad operativa facilita la realizar una buena atención al usuario?							///		///		///		///		
			Evaluación del trabajo	¿Cuenta con los recursos suficientes (materiales, insumos, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en atención prehospitalaria?							///		///		///		///	
		¿Las condiciones climáticas de su lugar de trabajo influyen en su desempeño profesional?								///		///		///		///		
	Reconocimiento personal	Reconocimiento	¿Las herramientas de trabajo que utiliza están bien adaptadas a necesidades para la atención prehospitalaria?							///		///		///		///		
			¿Cuándo realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?							///		///		///		///		
			¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?							///		///		///		///		
			¿La institución le brinda la oportunidad, para desarrollar su crecimiento profesional?							///		///		///		///		
			¿Cuándo en su campo de trabajo ocurre un error recibe llamada de atención por parte de su jefe inmediato?							///		///		///		///		
	Beneficios económicos	Remuneración producto del esfuerzo	¿Usted siente que tiene, estimación y consideración de parte de la institución?							///		///		///		///		
			¿A usted le complace los resultados obtenidos en su trabajo?							///		///		///		///		
		Esfuerzo personal	¿El sueldo que recibe es satisfactorio para la labor profesional que realiza?							///		///		///		///		
			¿Usted siente que está siendo explotado en su trabajo en atención prehospitalaria?							///		///		///		///		
			¿Cree usted que debería existir bonos beneficios por buen desempeño laboral?							///		///		///		///		
		¿Recibe beneficios económicos por realizar jornadas extras en su área de trabajo?							///		///		///					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable satisfacción laboral.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Carranza Samanez Kilder Maynor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Ciencias Odontológicas y MBA en Gestión del Servicio de la Salud

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
---------------------	------	-------	------	----------



.....
FIRMA DEL EVALUADOR

Carranza Samanez Kilder Maynor

DNI:40320045

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARRANZA SAMANEZ KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO UNIVERSITARIO OFICIAL DE DOCTOR DENTRO DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS, "DOCTORADO INTERNACIONAL" Fecha de diploma: 17/12/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:21/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	CIRUJANO DENTISTA Fecha de Diploma:02/03/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	TÍTULO OFICIAL DE MÁSTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS Fecha de diploma: 13/07/2015 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:13/05/2019	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MÁSTER PROPIO EN CIENCIAS FORENSES Fecha de diploma: 10/04/2018 <i>TIPO:</i> <ul style="list-style-type: none">• RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento:17/05/2019	UNIVERSITAT DE VALENCIA
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de Diploma:03/04/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CARRANZA SAMANEZ, KILDER MAYNOR DNI 40320045	MAGISTER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Diploma:27/06/2012	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Cuadro 1. Resultados de la estadística de fiabilidad de instrumento de variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	21

Cuadro 2. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00003	60,2000	54,178	,600	,823
VAR00004	59,9000	56,989	,297	,835
VAR00005	60,1000	57,433	,289	,835
VAR00006	60,1000	52,100	,679	,818
VAR00007	60,3000	51,344	,721	,815
VAR00008	59,8000	49,733	,907	,806
VAR00009	61,0000	60,444	-,018	,849
VAR00010	60,5000	59,833	-,019	,860
VAR00011	59,0000	58,889	,275	,836
VAR00012	61,1000	52,989	,753	,817
VAR00013	59,6000	50,489	,728	,814
VAR00014	59,6000	54,933	,372	,833
VAR00015	59,4000	57,822	,238	,837
VAR00016	59,1000	57,211	,465	,830
VAR00017	59,7000	54,678	,417	,830
VAR00018	59,4000	55,600	,456	,829
VAR00019	59,5000	60,278	,044	,842
VAR00020	59,2000	64,178	-,341	,859
VAR00021	59,3000	53,567	,527	,825
VAR00022	59,9000	51,211	,861	,811
VAR00023	59,3000	54,456	,564	,824

En los cuadros 1 y 2, se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach resultó ,838 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

Cuadro 3. Resultados de la estadística de fiabilidad de instrumento de variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	19

Cuadro 4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00024	52,5000	66,722	,831	,841
VAR00025	52,7000	77,567	,007	,884
VAR00026	53,2000	64,622	,516	,859
VAR00027	52,2000	66,178	,780	,842
VAR00028	53,0000	72,000	,581	,853
VAR00029	52,7000	75,122	,290	,863
VAR00030	52,3000	78,678	,054	,867
VAR00031	52,0000	83,333	-,348	,881
VAR00032	52,1000	71,433	,503	,855
VAR00033	52,7000	68,900	,811	,845
VAR00034	52,1000	71,433	,623	,852
VAR00035	52,9000	69,656	,658	,849
VAR00036	53,1000	68,767	,702	,847
VAR00037	52,6000	66,267	,936	,838
VAR00038	53,8000	78,400	,025	,872
VAR00039	53,9000	70,100	,781	,847
VAR00040	52,4000	67,156	,755	,844
VAR00041	52,4000	72,711	,372	,860
VAR00042	52,2000	74,844	,334	,861

En los cuadros 3 y 4, se observa que el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach resultó ,863 indicando que el instrumento tiene un nivel excelente para ser aplicado en la muestra investigada.

Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumentos

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Dirección Distrital 12D01 – Baba-Babahoyo-Montalvo - SALUD
Provisión y Calidad de los Servicios de Salud

Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D01-UDPCSS-2020-0478-M

Babahoyo, 20 de mayo de 2020

PARA: Sra. Med. Gina Amelia Marcillo Vera

Paramédico/a 5

ASUNTO: AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTO DE TESIS

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS SEÑOR :

Dr. Oscar Beltrán

Responsable de APH -MSP -12D01 SALUD -SIS ECU 911 BABAHOYO

Yo **Br. Gina Amelia Marcillo Vera**, identificada con Cédula de identidad N° 1204232043, con domicilio en Ecuador ,Guayaquil ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado “**Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por el personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de Ecu911 en Babahoyo,Ecuador ,2020**” y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recorro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los profesionales de salud en atención prehospitalaria de politraumatismo, ECU911 de Babahoyo. Por lo expuesto, esperamos señor coordinador por su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

En respuesta al memorando MSP-CZS5-LR-12D01-UDPCSS-2020-0475-M le brindo la respectiva autorización para que solicite la respectiva información para su trabajo de investigación denominado “**Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por el personal de atención prehospitalaria en politraumatismo,de Ecu911 de Babahoyo,Ecuador,2020**”

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN DISTRICTAL 12D01 - BABAHOYO-MONTALVO - SALUD
Provisión y Calidad de los Servicios de Salud
Dr. Oscar Beltrán
MEDICO GENERAL
C.I. 1204232043

PARAMÉDICO /A 5

Escaneado con CamScanner

Anexo 7. Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO
VERBAL**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020

Investigador(a) principal: Br. Gina Amelia Marcillo Vera

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

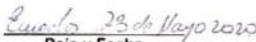
Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del ECU911, Babahoyo, Ecuador, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración del Investigador(a):

Yo, Br. Gina Amelia Marcillo Vera, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.


Firma del(la) Investigador(a)


Pais y Fecha

Anexo 8. Compromiso del investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

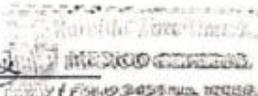
Título: Gestión administrativa y satisfacción Percibidas por personal de salud en atención Prehospitalaria en politraumatismo, ECU911, Babahoyo, Ecuador, 2020.

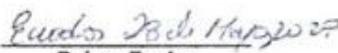
Investigador(a) principal: Br.Gina Amelia Marcillo Vera.

Declaración del Investigador(a):

Yo, Gina Amelia Marcillo Vera, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.


Firma




Pais y Fecha

Anexo 9. Base de datos de la recolección de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																											
PLANEACION						ORGANIZAC					DIRECCION							CONTROL					TG	SEXO			
1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	T	11	12	13	14	15	16	17	T	18	19	20	21	T	TG	SEXO	
1	2	3	4	3	4	4	20	3	2	3	2	10	4	3	3	4	3	4	3	24	4	4	3	4	15	69	M
2	4	4	3	4	4	4	23	1	2	3	2	8	4	4	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	16	73	M
3	3	4	2	4	3	4	20	3	3	3	3	12	4	3	3	4	4	4	4	26	2	3	4	4	13	71	F
4	2	3	2	3	2	3	15	2	1	2	1	6	3	4	4	3	4	3	4	25	3	4	2	3	12	58	M
5	3	2	3	2	2	3	15	1	2	2	2	7	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	3	4	14	62	M
6	2	3	2	2	2	2	13	2	1	4	1	8	4	2	3	3	1	3	3	19	4	2	2	3	11	51	F
7	2	3	2	3	2	2	14	2	1	4	1	8	3	4	4	4	4	3	4	26	3	1	1	2	7	55	M
8	3	2	3	2	2	3	15	1	4	3	2	10	4	2	3	3	3	4	3	22	4	4	4	4	16	63	F
9	2	3	3	2	2	2	14	2	4	3	1	10	2	2	2	4	3	3	3	19	4	3	3	3	13	56	M
10	3	2	3	2	2	3	15	1	3	4	2	10	4	4	4	4	3	2	3	24	4	3	3	4	14	63	F
11	2	3	2	3	2	2	14	1	4	3	2	10	4	4	3	3	4	3	24	4	3	3	4	14	62	M	
12	4	4	3	3	4	4	22	1	4	3	2	10	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	3	4	14	72	F
13	3	4	2	4	3	4	20	3	3	4	4	14	4	3	1	3	4	4	4	23	2	3	3	4	12	69	F
14	4	3	4	3	4	3	21	2	3	4	3	12	3	4	4	2	4	3	4	24	3	4	4	3	14	71	M
15	3	4	3	4	4	3	21	1	4	1	2	8	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	4	4	16	70	F
16	4	3	2	4	2	2	17	2	1	4	1	8	4	2	0	3	1	3	3	16	4	3	3	3	13	54	M
17	4	3	4	3	1	2	17	2	3	1	3	9	3	4	4	2	3	4	24	3	1	1	2	7	57	M	
18	3	4	3	4	4	3	21	3	4	4	2	13	4	4	1	1	3	4	3	20	4	4	4	4	16	70	F
19	4	3	3	1	4	2	17	2	1	4	1	8	4	2	1	4	3	3	3	20	4	1	1	3	9	54	M
20	3	4	3	4	1	3	18	3	4	1	2	10	1	4	4	4	3	2	3	21	4	1	1	4	10	59	M
21	4	1	4	4	4	2	19	2	4	4	3	13	1	4	4	4	3	4	3	23	4	1	1	4	10	65	F
22	3	1	4	1	1	3	13	3	1	1	2	7	4	3	3	4	1	3	3	21	4	2	2	3	11	52	M
23	4	4	3	4	1	2	18	2	4	1	1	8	4	3	4	3	4	3	4	25	3	4	3	2	12	63	F
24	3	4	3	1	4	4	19	3	1	4	3	11	3	4	4	4	3	2	3	23	4	3	4	4	15	68	F
25	4	3	4	1	4	3	19	2	1	4	3	10	4	3	3	4	0	4	3	21	4	4	3	4	15	65	M
26	3	4	3	4	3	3	20	1	4	3	2	10	4	3	3	3	3	4	3	23	4	4	0	4	12	65	F
27	4	4	3	4	2	2	19	2	2	3	1	8	3	4	4	3	4	4	4	26	2	3	4	4	13	66	M
28	4	3	4	3	2	2	18	2	3	2	4	11	3	4	1	4	3	4	3	22	2	3	4	4	13	64	M
29	3	3	4	4	4	3	21	3	0	4	2	9	4	1	1	1	0	3	3	13	4	4	1	3	12	55	M
30	2	4	1	1	2	2	12	2	2	0	2	6	1	4	4	1	1	3	4	18	3	1	4	2	10	46	F
31	3	1	4	1	2	3	14	1	2	1	2	6	1	1	2	4	2	2	3	15	3	1	1	3	8	43	M
32	2	1	1	4	2	3	13	1	2	1	2	6	4	1	4	4	4	2	3	22	4	0	1	3	8	49	M
33	4	4	1	4	4	4	21	1	2	3	2	8	3	4	3	3	4	3	4	24	2	4	3	4	13	66	F
34	4	3	4	3	2	2	18	3	3	3	3	12	4	3	3	3	0	2	3	18	3	1	2	3	9	57	M
35	3	3	1	4	4	3	18	2	3	2	3	10	4	3	2	4	2	2	3	20	3	3	2	3	11	59	F
36	2	4	4	1	2	2	15	1	2	1	2	6	3	4	4	1	4	3	4	23	4	4	0	4	12	56	M
37	3	1	1	1	2	3	11	1	2	3	2	8	4	4	1	4	3	3	3	22	2	3	4	4	13	54	F
38	2	1	1	4	2	3	13	3	3	3	3	12	4	2	4	1	1	3	3	18	2	3	4	4	13	56	M
39	4	4	4	4	4	4	24	2	3	2	3	10	3	4	1	1	2	3	4	18	4	4	1	3	12	64	F
40	3	4	1	3	3	4	18	2	2	0	2	6	4	4	1	4	3	4	3	23	3	1	4	2	10	57	F
41	4	3	4	3	4	3	21	1	2	1	2	6	4	3	3	1	3	1	3	18	3	1	1	3	8	53	M
42	3	1	4	1	2	3	14	1	2	1	2	6	3	4	4	4	4	4	4	27	4	0	1	3	8	55	F
43	2	1	1	4	2	3	13	1	2	3	2	8	3	4	1	4	1	4	3	20	4	4	0	4	12	53	M
44	4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	12	4	1	4	1	4	1	3	18	2	3	4	4	13	67	M
45	4	3	1	3	2	2	15	3	0	1	2	6	1	4	4	4	4	4	4	25	2	3	4	4	13	59	F
46	3	3	1	4	4	3	18	2	2	1	1	6	4	3	1	1	1	1	3	14	4	4	1	3	12	50	M
47	2	4	4	1	2	2	15	3	3	1	3	10	4	3	4	1	4	1	4	21	3	1	4	2	10	56	F
48	3	1	4	1	2	3	14	2	3	2	3	10	3	4	1	4	1	4	3	20	3	1	1	3	8	52	F
49	2	1	1	4	2	3	13	1	2	4	2	9	4	3	1	4	1	4	3	20	4	0	1	3	8	50	M
50	4	4	1	4	4	4	21	2	2	3	1	8	4	2	4	3	4	3	3	23	2	4	3	4	13	65	M
51	3	4	2	3	2	4	19	2	3	2	4	11	1	4	4	3	2	3	21	3	1	2	3	9	60	M	
52	4	3	4	3	4	3	21	3	0	1	2	6	4	3	3	4	0	4	3	21	3	3	2	3	11	59	M

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL																										
SATISF. TAREAS					CONDIC. TRAB					RECONOCIMIENTO					BENEFICIOS					TG	SEXO					
1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	T	10	11	12	13	14	15	T	16	17	18	19	T	TG	SEXO		
1	2	3	4	3	4	16	4	4	3	4	15	3	4	3	4	3	4	21	3	4	3	4	14	66	M	
2	3	4	3	4	4	18	4	2	3	4	13	2	4	3	4	3	4	20	4	4	3	4	15	66	M	
3	2	4	2	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	22	4	4	3	3	14	67	F	
4	1	3	3	3	4	14	4	0	4	3	11	3	3	4	3	4	3	20	3	3	4	3	13	58	M	
5	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	13	3	3	3	4	3	4	20	1	2	4	4	11	62	M	
6	2	3	2	4	2	13	2	2	3	3	10	2	3	1	3	3	4	16	4	2	3	4	13	52	F	
7	3	3	1	1	1	9	1	1	0	3	5	3	3	4	3	4	3	20	1	3	4	3	11	45	M	
8	2	1	4	4	4	15	3	3	1	4	11	3	4	3	4	3	4	21	1	4	4	4	13	60	F	
9	1	1	3	3	3	11	2	2	0	1	5	2	3	3	3	3	4	18	4	1	1	4	10	44	M	
10	4	4	3	3	3	17	1	1	3	4	9	3	4	3	2	3	4	19	4	1	2	4	11	56	F	
11	3	4	3	3	3	16	4	4	1	4	13	3	4	3	4	3	4	21	3	2	1	4	10	60	M	
12	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	2	4	3	4	3	4	20	4	2	1	4	11	60	F	
13	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	2	22	4	1	4	3	12	64	F	
14	3	4	4	4	4	19	3	3	1	1	8	3	3	4	3	4	3	20	3	2	4	3	12	59	M	
15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	4	21	3	4	2	4	13	66	F	
16	4	3	3	3	3	16	3	3	1	1	8	2	3	1	0	3	4	13	4	2	3	4	13	50	M	
17	4	4	1	1	1	11	4	4	1	1	10	3	4	4	3	4	3	21	1	3	4	3	11	53	M	
18	3	1	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	3	4	21	3	4	4	4	15	68	F	
19	1	1	1	4	2	9	3	3	4	1	11	2	3	3	3	3	4	18	4	1	1	4	10	48	M	
20	4	4	1	4	4	17	1	1	3	4	9	3	4	3	2	3	4	19	1	1	2	4	8	53	M	
21	1	4	1	4	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	3	4	20	4	2	1	4	11	61	F	
22	1	3	2	4	2	12	1	1	4	3	9	2	2	1	3	3	4	15	1	2	1	4	8	44	M	
23	1	3	4	3	4	15	1	1	3	3	8	3	4	4	3	4	3	21	1	2	3	4	10	54	F	
24	2	4	3	4	4	17	1	1	3	4	9	3	3	3	4	3	4	20	4	3	4	3	14	60	F	
25	4	3	2	4	2	15	2	2	4	3	11	2	4	3	3	3	4	19	1	3	1	4	9	54	M	
26	4	3	4	3	4	18	2	3	4	3	12	3	1	3	2	3	4	16	4	4	4	4	16	62	F	
27	3	4	3	4	4	18	3	4	1	4	12	3	4	3	4	3	4	21	4	1	4	3	12	63	M	
28	3	4	2	4	3	16	4	4	4	4	16	3	4	1	0	3	4	15	1	4	1	3	9	56	M	
29	4	1	4	1	4	14	1	1	4	1	7	3	1	3	4	3	4	18	4	4	4	4	16	55	M	
30	1	4	1	4	4	14	1	2	1	4	8	2	4	3	0	3	4	16	1	1	1	1	4	42	F	
31	1	1	2	4	2	10	2	1	1	1	5	4	1	4	4	4	2	19	1	4	1	1	7	41	M	
32	4	1	4	1	4	14	2	1	4	1	8	3	1	3	0	3	4	14	4	1	4	4	13	49	M	
33	1	4	1	4	4	14	1	4	1	4	10	2	4	1	3	3	4	17	3	1	4	4	12	53	F	
34	4	1	1	4	2	12	2	4	1	1	8	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	3	13	54	M	
35	4	4	3	4	4	19	4	2	3	4	13	2	3	3	4	3	4	19	3	4	3	3	13	64	F	
36	1	1	1	1	3	7	2	3	4	3	12	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	1	13	53	M	
37	1	4	1	1	4	11	3	4	1	4	12	3	4	1	2	3	4	17	1	1	3	1	6	46	F	
38	1	4	1	2	4	12	4	4	4	4	16	3	1	3	3	3	4	17	4	1	3	4	12	57	M	
39	1	1	3	3	2	10	1	1	4	1	7	2	4	2	3	3	4	18	4	4	4	4	16	51	F	
40	4	1	2	3	4	14	1	2	1	4	8	4	1	2	2	4	2	15	1	4	4	4	13	50	F	
41	1	4	2	2	4	13	2	1	1	1	5	3	1	1	2	3	4	14	4	1	1	3	9	41	M	
42	4	1	1	2	2	10	2	1	4	1	8	3	3	1	2	3	4	16	1	4	1	3	9	43	F	
43	4	4	1	2	4	15	2	3	4	3	12	2	2	1	2	3	4	14	1	4	4	4	13	54	M	
44	1	4	1	2	4	12	3	4	1	4	12	3	4	3	3	4	3	20	4	1	4	1	10	54	M	
45	1	4	3	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	3	0	3	4	16	4	4	3	1	12	59	F	
46	4	3	3	0	2	12	1	1	4	1	7	2	4	2	2	3	4	17	1	1	3	4	9	45	M	
47	4	3	2	2	4	15	1	2	1	4	8	3	1	3	3	3	4	17	4	1	4	4	13	53	F	
48	3	4	3	3	4	17	2	1	1	1	5	3	1	2	3	3	4	16	4	4	3	3	14	52	F	
49	4	3	2	3	2	14	2	1	4	1	8	2	4	1	2	3	4	16	1	4	3	3	11	49	M	
50	4	3	1	2	4	14	1	4	1	4	10	4	1	2	2	4	2	15	4	1	4	4	13	52	M	
51	1	1	2	2	2	8	2	4	1	1	8	3	1	3	0	3	4	14	1	4	1	1	7	37	M	
52	4	1	4	1	4	14	4	2	3	4	13	3	3	3	4	3	4	20	1	1	4	1	7	54	M	

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo



Aplicación de las encuestas a las unidades de análisis



Intruyendo y aplicando las encuestas

Anexo 11. Declaración de autoría

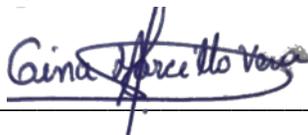
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DECLARACIÓN DE AUTORÍA
---	------------------------

Yo, Gina Amelia Marcillo Vera, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Piura; declaro que el trabajo académico titulado «Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020», presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente todas las citas textuales o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lugar y fecha: Ecuador 28/07/2020



Br. Gina Amelia Marcillo Vera

CI: 1204232043