



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un  
centro de salud de Ancash, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Zegarra Aguilar, Melissa Estefany (orcid.org/0000-0003-4583-4810)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

**CO - ASESOR :**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dirigida para mi familia por estar presente en cada momento y por el apoyo incondicional hacia mi persona. Me enseñaron que los sueños no son imposibles y hacer las cosas que crees que no puedes hacer, pero al final fueron mis cómplices. Asimismo, va dirigido para Daniela y Fabián.

La autora

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, dar gracias a Dios por permitirme ser perseverante durante todo este periodo, sin él esta tesis no hubiera sido realizarla.

Quiero agradecer al Dr. Ericson Felix Castillo Saavedra, por el apoyo constante hacia todos los estudiantes de la maestría y tener capacidad de poder guiarnos en el desarrollo de la tesis. Debo destacar la paciencia que tuvo en cada uno de nosotros ante las constantes preguntas.

Agradecer al Dr. Marco Alfaro Angulo, sus conocimientos y consejos fueron siempre fueron útiles, usted es parte de esta historia con sus aportes profesionales por el apoyo constante.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023", cuyo autor es ZEGARRA AGUILAR MELISSA ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX <b>DNI:</b> 40809471 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 01-09-2023 10:17:37
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado electrónicamente por: LASOSAS el 01-09-2023 10:27:38

Código documento Trilce: TRI - 0650518

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ZEGARRA AGUILAR MELISSA ESTEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MELISSA ESTEFANY ZEGARRA AGUILAR DNI: 71002798 ORCID: 0000-0003-4583-4810	Firmado electrónicamente por: MZEGARRAA93 el 27- 07-2023 22:35:43

Código documento Trilce: TRI - 0623057

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.1.1. Tipo de investigación	12
3.1.2. Diseño de investigación	12
3.3. Población, muestra, muestreo	13
3.3.2. Muestreo	13
3.3.3. Unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos.	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Nivel de gestión administrativa en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	16
Tabla 2	Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	17
Tabla 3	Prueba de correlación entre la variable de gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	18
Tabla 4	Relación de la dimensión planificación y la satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	19
Tabla 5	Relación de la dimensión organización y la satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	20
Tabla 6	Relación de la dimensión dirección y la satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	21
Tabla 7	Relación de la dimensión control y la satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023	22

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores en un centro de salud de Ancash en el año 2023; es de tipo básica, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal; la muestra fue censal, la técnica usada fue la encuesta, aplicándose dos cuestionarios. Para medir la relación de las variables se empleó la prueba de correlación de Spearman. En los resultados se evidenció que la prueba fue de 0.626,  $p < 0.0001$  en la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, de 0.503,  $p < 0.0001$  en la relación de la planificación y la satisfacción laboral, de 0.657,  $p < 0.0001$  en la relación de la organización y la satisfacción laboral, de 0.594,  $p < 0.0001$  en la relación del desarrollo y la satisfacción laboral y de 0.483,  $p = 0.000$  en la relación del control y la satisfacción laboral. Se determinó la relación de la gestión administrativa con la satisfacción laboral y de las dimensiones de planificación, organización, dirección, desarrollo y control con la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de Ancash.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral, trabajadores de salud.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction among workers in a health center in Ancash in the year 2023; it is a basic, non-experimental, correlational, cross-sectional design; the sample was a census, the technique used was the survey, applying two questionnaires. Spearman's correlation test was used to measure the relationship between the variables. The results showed that the test was 0.626,  $p < 0.0001$  in the relationship between administrative management and job satisfaction, 0.503,  $p < 0.0001$  in the relationship between planning and job satisfaction, 0.657,  $p < 0.0001$  in the relationship between organization and job satisfaction, 0.594,  $p < 0.0001$  in the relationship between development and job satisfaction and 0.483,  $p = 0.000$  in the relationship between control and job satisfaction. The relationship of administrative management with job satisfaction and of the dimensions of planning, organization, direction, development and control with job satisfaction in the workers of the Ancash health center was determined.

**Keywords:** Administrative management, job satisfaction.

## I INTRODUCCIÓN

En el mundo aproximadamente 1000 millones de individuos solicitan atención a los servicios de salud cada año, accediendo con dificultades, 150 millones de personas tienen problemas económicos; empero, la ampliación de la cobertura y los resultados sanitarios que se esperan están supeditados a la accesibilidad a los servicios y a las competencias del profesional en salud para brindar atención de excelencia y calidad centrada en los pacientes, por eso la inversión en personal de salud es primordial y costo-eficaz dentro de una adecuada gestión administrativa (World Health Organization, 2019).

En América Latina, millones de personas presentan dificultad para conseguir tener acceso a servicios sanitarios integrales para tener una vida de bienestar y plenitud disminuyendo el riesgo de sufrir alguna enfermedad, recibir tratamiento y cuidados paliativos en etapa terminal de cualquier patología. En nuestro país no se cuenta con instituciones eficientes en brindar atenciones integrales de salud, oportunos y de calidad, que demandan los usuarios por una inadecuada gestión administrativa (Organización panamericana de salud, 2014).

En América, los servicios sanitarios tienen un déficit de calidad, situación que se debe a insuficiente infraestructura, desabastecimiento de insumos que también representan un serio problema, insuficientes recursos humanos y un sistema administrativo inadecuado (Gonzales, 2021). A esto se suma déficit de la cantidad de médicos, enfermeras, camas en la hospitalización y bienes estratégicos como medicamentos (Goic, 2015).

En el Perú el sistema de salud es fragmentado, con diversas coberturas de atención en la costa, la sierra y selva, con escasos recursos humanos, por lo que la población cuestiona la calidad que ofrece el sector salud. La gestión administrativa (GA) desarrollada por sus directivos es muy criticada debido a diferentes causas como la corrupción, falta de identificación, compromiso y profesionalismo, el sector salud requiere directivos con cualidades de liderazgo, competitividad, con capacidad organizativa; por ello durante la epidemia de COVID-19 se evidenció falta de gestión administrativa ya que hubo escasos de personal asistencial para atender a los pacientes, insuficiente cantidad de médicos, enfermeras, servicios de salud, camas hospitalarias por 10 000 habitantes, inadecuada administración financiera, por tales motivos el 35 % del financiamiento en salud lo pagan los ciudadanos (Felipe, 2021).

En una encuesta nacional de estadística e informática (INEI) sobre satisfacción dirigida a las personas que solicitaron atención en la consulta externa se evidenció que más del cincuenta por ciento manifestaron que había tiempo de espera prolongado, el 34,6% refirieron que el tiempo de la consulta fue en menos de diez minutos, la cuarta parte dijo que fue entre 11 a 15 minutos y solamente el 16,0% entre 16 a 20 minutos, cerca de la cuarta parte de pacientes expresó que no estaban ni satisfechos ni insatisfechos. Cerca del setenta por ciento de los enfermeros y casi el sesenta por ciento los médicos estuvieron satisfechos laboralmente en el establecimiento de salud donde trabajaban (INEI, 2014). Una realidad en el país que denota inadecuada gestión administrativa, como se refiere en el Ministerio de Salud a través de encuestas, la gestión administrativa es valorada como buena en el 53%, regular 7% y mala 40% o buena 2%, regular 38% y mala 60% (Espíritu y Muñoz, 2017; Valera, 2016).

El estudio se justifica teóricamente porque al no haberse publicado trabajos de investigación de las variables gestión administrativa (GA) y satisfacción laboral (SL) en el centro de salud, se ampliará el estado de conocimiento al investigar la relación de la (GA) con la (SL) del personal; desde el punto de vista práctico, los datos empíricos en el contexto del centro de salud fundamentarán el crecimiento de actividades de mejora continua, que serán de beneficio para los pacientes que solicitan atención y metodológicamente porque las encuestas al tener validez y confiabilidad se podrán emplear en posteriores investigaciones.

Por lo expuesto, es pertinente haber realizado esta investigación en el centro de salud de Ancash, que comparte la problemática mencionada, personal asistencial y administrativo realizan varias actividades por falta de personal, durante la epidemia de COVID-19 se observó aún más la lentitud de los procesos, hubo desabastecimiento de insumos para la atención oportuna y adecuada, ocasionando insatisfacción laboral en el personal.

Sobre esta problemática no se han realizado investigaciones que transparenten la realidad en el centro de salud de Ancash, por consiguiente se formuló el problema de investigación ¿cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023? El objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023. Los objetivos específicos: Identificar el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. Identificar el nivel de

la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. Identificar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. Identificar la relación entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. Identificar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. Identificar la relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Se plantearon las siguientes hipótesis: H1 Se establece relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023. Ho: No se establece relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash durante el 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre las variables de esta investigación, se han llevado a cabo diversos estudios, como el de Peñafiel (2022) que tiene como finalidad establecer la asociación entre la (GA) y la (SL) en el personal de salud de un hospital de Guayaquil en Ecuador; estudio no experimental, cuantitativo y de correlación; con la participación de 50 trabajadores. Los resultados evidenciaron la falta de conexión entre las variables; la percepción sobre la gestión administrativa fue de nivel eficiente y regular en el 84% y parcial insatisfacción en el 12%. El autor concluye que las variables no están asociadas.

El estudio que realizó Arregui (2018) para determinar la asociación entre la (GA) y la (SL) en un centro de salud de Huarochirí en Lima, trabajo de investigación no experimental, cuantitativa de correlación, en 61 trabajadores. En los resultados destaca, el 62.3% del personal calificó la gestión administrativa como medianamente eficiente y el 50.8% de trabajadores informaron una (SL) media. La relación se estableció con la aplicación de la prueba de Spearman Rho, se concluye que ambas variables están relacionadas.

Del mismo modo, Espíritu y Muñoz (2017) en su análisis para identificar la asociación entre (GA) y la (SL) en una microred de salud en el año 2017, llevaron a cabo un estudio correlacional en 97 trabajadores, obtuvieron como resultados, la gestión administrativa fue mala en el 68%, regular en el 38% y buena en el 2%; la insatisfacción fue del 24%, medianamente satisfecha en el 55% y insatisfecha en el 21%, se encontró correlación entre las variables cuando se utilizó el análisis de correlación Rho de Spearman, los autores demostraron la relación entre ambas variables en la población de estudio.

Por otro lado, Botta y Vilcahuaman (2020) desarrollaron un estudio en la sanidad de la policía nacional con el objetivo de identificar la asociación del talento humano en gestión administrativa y la (SL), investigación no experimental de correlación en 52 trabajadores; en los resultados se evidencia, el 75.0% percibió que el talento humano en gestión administrativa es regular y el 90.4% tiene insatisfacción laboral, para establecer la asociación de las variables utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman, los autores establecen la asociación entre las variables.

Según López (2022) en su publicación tuvo como finalidad identificar la asociación entre las variables (GA) y la (SL) en un hospital de Chancay, el diseño es no experimental y de

correlación, en una muestra de 64 personas del sector salud, en los resultados, el 34.40% es mala, el 34.40% regular y solo el 31.30 % es buena, se aplicó la prueba de Spearman con un valor de rho de 0.567 y concluye, las dos variables sometidas a la investigación se relacionan significativamente en el hospital de Chancay.

Acosta (2021) con la finalidad de relacionar la (GA) con la (SL), realizó una investigación no experimental y descriptiva en 150 profesionales de la salud, entre hallazgos encontraron, la gestión administrativa es deficiente en el 57.3%, baja en el 42% y moderada en el 0.7%, en la satisfacción laboral se encontró muy insatisfecho al 30%, insatisfecho en 69.3% y parcialmente satisfecho al 0.7%;, se utilizó la prueba de Spearman siendo del coeficiente de correlación de 0.423, el autor identifica que hubo relación entre las variables que sometieron a este estudio.

Según el modelo de Chiavenato (2010) la (GA) se define como el proceso de utilizar la información por las personas, orientar, estructurar y controlar los recursos para lograr resultados favorables. La indagación es de importancia fundamental para todos los procesos de gestión, son los recursos que mejor se deben utilizar para agregar valor. El personal de salud y los gerentes tienen algún conocimiento de gestión administrativa en su centro de labor que consiste en la forma como se manejan los bienes para alcanzar las metas esperadas. La (GA) se desarrolla en etapas, también llamadas dimensiones, la planificación, la organización, la dirección o conducción y el control. De acuerdo a este modelo, el autor explica las dimensiones del siguiente modo: la planeación significa que debemos identificar los objetivos y coordinar las diferentes actividades que se deben poner en práctica. Además, ayuda a determinar los objetivos en relación con las actividades realizadas y lograr las metas que correspondan, para lograr un resultado satisfactorio ya que las actividades no deben hacerse de una manera improvisada, se deben diseñar con anticipación.

La organización, es parte del entorno administrativo que tiene como función dirigir, coordinar, ordenar las actividades planificadas que se van a ejecutar; siendo el principal mecanismo la coordinación, en la que la persona encargada del trabajo tiene que hacer una supervisión directa, la organización tiene relación con el orden teniendo que realizar todas las actividades en el tiempo que se ha determinado en la planificación.

La dirección, guarda estricta relación con la acción y con el recurso humano de la empresa; consiste en influir en los colaboradores para que se motiven, aporten y participen en equipo para alcanzar las metas propuestas; implica que en el trabajo se tenga buena comunicación y un liderazgo auténtico. Es por ello que la organización y la planificación para ser más eficaces necesitan tener una dirección eficiente para guiar al trabajador hacia el éxito.

El control, es la cuarta dimensión del proceso administrativo, tiene como objetivo asegurar que los resultados de las actividades se ajusten tanto como sea posible a las metas establecidas, mientras la planeación da inicio a un proceso administrativo, el control lo culmina.

La (GA) tiene principios, el principio del orden, con dos perspectivas, el orden material que implica que el objetivo debe tener un área; es decir un objeto que también debe tener su área respectiva y el orden social o sea un área para cada persona. El trabajador debe estar en adecuado orden para que la labor se realice con mayor eficiencia y de esta manera aprovechar los recursos disponibles. La disciplina, en la cual ha de establecerse pautas y políticas para una actividad. La unidad de mando, en la que el trabajador debe entender que debe preguntar u obedecer indicaciones a una sola persona, lo que favorece el cumplimiento de las actividades encargadas, caso contrario se generan diversas interpretaciones erradas y, por lo tanto, las actividades se desvían de lo planificado (Fayol, 1971).

Respecto a la satisfacción laboral (SL), Hoppock (1935) por primera vez menciona este término cuando realizó la publicación de su libro llamado satisfacción en el trabajo, en el que demuestra que una sensación asertiva en el rendimiento del trabajador, además, indica que las características de los individuos y laborales están estrechamente relacionadas con la satisfacción que perciben los trabajadores.

En la actualidad las organizaciones tienen interés en satisfacer a sus trabajadores con el propósito de mejorar su desempeño, satisfacción que se manifiesta en aspectos tangibles y no tangibles como el reconocimiento y el incentivo. (Mohamed et al., 2019).

La (SL) es fundamental en los profesionales para que siempre estén motivados y participen en alcanzar los objetivos (Gonzales, 2009). Igualmente, Robbins (2013) menciona que la (SL) es la actitud razonablemente estable incrementada a partir de la experiencia obtenida en su ámbito laboral. También es un sentimiento en la que el individuo se siente realizado en el puesto de trabajo que ocupa y que emana de su evaluación personal. Cuando la persona tiene satisfacción en el trabajo siempre valora lo que desarrolla, vale decir, está conforme en el lugar que ocupa en la organización. Para otro autor, es una conducta que poseen los individuos respecto a las actividades que realizan, que la obtienen del interés que les prestan a sus labores. Gibson (1997) también refiere que las personas que están a gusto con la labor que realizan, lo exteriorizan o lo expresan con el cumplimiento adecuado de las actividades que se les encarga, debido a que sus necesidades y expectativas se cumplen durante su trabajo. Para Davis y Newstrom (1991) es un conjunto de sentimientos que los profesionales experimentan en el trabajo; comprende una variedad de emociones que pueden ser positivas, reconocidas o no. Bravo (2002) la define como una conducta que se relaciona con el lugar que se ocupa en la empresa y que puede no estar de acuerdo con una serie de factores que se producen en el trabajo.

Existen diversos modelos sobre satisfacción laboral, es por ello que cada autor plantea diferentes dimensiones, cada uno los agrupa según el objetivo planeado. Tenemos al investigador Locke (1976) según su modelo se logra que el trabajador tenga una interacción con la organización, es por ello que da a conocer las siguientes dimensiones: salario, satisfacción con las promociones, reto de trabajo y relación con los compañeros. Gibson (1997) opina que la (SL) está relacionada con el nivel de la actividad y con la oportunidad de aprender cuando se presentan oportunidades para realizar actividades novedosas.

Amorós (2007) indica que consistiría en una labor psicológicamente retadora, es decir, si el trabajador hace más esfuerzo mental para realizar la actividad le prestará mayor atención y será una oportunidad para demostrar sus capacidades. La dimensión de las recompensas es importante, la equidad y las eventualidades deben ser justas para los individuos. Al entenderse la equidad como dar a las personas lo que se merece por el esfuerzo realizado, debe percibirse durante la jornada laboral. Además, señala si un trabajador no está recibiendo recompensas por su trabajo su placer por el trabajo disminuirá. Cualquier persona que sienta que su remuneración No es justa no estará conforme no ha de laborar con gusto y con rendimiento.

Según Cavanclante (2004), la satisfacción laboral tiene relevancia en la efectividad organizacional y es un determinante del bienestar del trabajador. El modelo más reconocido y que actualmente se sigue empleando es de Palma (2005) quien señala que la (SL) significa la fuerza laboral relativamente estable, desarrollada a partir de la experiencia obtenida en el ámbito laboral. Utilizando la escala de satisfacción laboral SL-SPC, que tiene como propósito medir el grado de satisfacción del empleador vinculado al puesto laboral de su institución; este modelo da a conocer la participación de 7 dimensiones: condiciones laborales, beneficios laborales, relación con la autoridad, desarrollo personal, social y el desempeño de tareas.

Condiciones laborales, el trabajador será evaluado de acuerdo a la función que realiza. Abarcan una amplia variedad de argumentos y cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas laboral trabajo, descanso médico) hasta gratificación, así como las condiciones físicas y las exigencias mentales que existen en la institución.

Beneficios laborales, se enfoca en los beneficios y/o remuneraciones como pago al trabajo que realiza por el servicio brindado. También hace referencia a los incentivos que la institución ofrece al personal como pago de su buena labor.

Relación con la autoridad, tiene por finalidad dar a conocer las interrelaciones con otros miembros de la organización con quien tiene afinidad en compartir las actividades laborales cotidianas. Teniendo una comunicación formal y fluida con los jefes de la empresa.

Desarrollo personal y social, es la capacidad que tiene el trabajador en desenvolverse ante las actividades significativas para su autorrealización.

Desempeño en tareas, actividades, funciones que pertenecen al trabajador de acuerdo a su profesión, cargo o empleo de acuerdo al área que pertenece, teniendo que ejercer obligaciones inherentes a sus competencias.

Políticas administrativas, reglas institucionales dirigidas al personal con el objetivo de regular la relación laboral de los trabajadores con el empleador.

En la satisfacción laboral interactúan diversas habilidades, la identidad de tareas, conforme a esta teoría las organizaciones que anhelan enriquecer la satisfacción laboral deben enfocarse en corregirlas. Para comprender la satisfacción laboral los autores Herzberg y Lawler mencionan dos teorías: la teoría dual, hace referencia que los trabajadores tienen 2 tipos

de necesidades, de higiene que están vinculadas con las condiciones físicas y psicológicas del ambiente laboral y los factores extrínsecos y las que son inherentes al trabajo, es decir las necesidades de motivación.

Por otro lado, las necesidades motivadoras de acuerdo a la teoría de Maslow, que se satisfacen con la motivación o satisfactores muy relacionados con el trabajo de uno mismo; entre ellos se refieren, los logros, el reconocimiento, la responsabilidad (Wisniewski, 2015). La caracterización de la satisfacción laboral incluye algunas variables, organizacionales, funcionales o individuales, como el salario, las actividades que se realizan, las relaciones interpersonales, la seguridad, el medio ambiente. Estas características han originado tres modelos de la definición de satisfacción, enfocado en la persona, en lo situacional y el determinado por la interacción de ambos según Sánchez (2013).

Los determinantes de la satisfacción laboral pueden reconocer si un trabajador está contento con la organización y los factores que forman parte comprenden el reto de trabajo, recompensas, condiciones de trabajo y relación entre el trabajo y el trabajador. El reto de trabajo se refiere a los trabajos que ofrezcan mayor oportunidad de impulsar las capacidades. Remuneraciones injustas, cuando la organización brinda recompensas a sus trabajadores para que este satisfecho. Condiciones de trabajo, esta variable hace mención a las condiciones laborales y el nivel de vida que influye en la satisfacción del trabajador (Atkinson, 1957).

El reto de trabajo, hace referente a las actividades que ofrece la institución donde desarrollará las diversas habilidades que posee el profesional trazándose un objetivo general y así poder llegar a la meta. Esto llevará a que el trabajador pueda mantener su satisfacción en su centro de labor.

Posibilidades de promoción, guarda estrecha relación con la comunicación, la institución apostará por la persona que tiene las posibilidades de tener un alto nivel en su puesto trabajo, por ejemplo, esto se puede llevar a cabo mediante un ascenso en su misma área de trabajo y asignando más responsabilidades.

Relaciones con los compañeros, es el vínculo afectivo que establece en dos o más personas, este lazo permitirá que los individuos establezcan relaciones cercanas y al mismo tiempo aumentará la confianza del trabajador logrando una labor satisfactoria en su institución.

Se menciona que los factores que determinan la (SL) del trabajador son las tareas que

se encomiendan, la seguridad laboral, equilibrar el ámbito laboral con el familiar, la impresión sobre la recompensa y el trato con los jefes, la influencia del entorno en el que se desarrolla el trabajo y el desajuste con la carga de trabajo (Sánchezy Sánchez, 2014). Se mencionan también, los factores sociodemográficos que consisten en características tales como; nivel de vida, grado académico, edad que interviene en la satisfacción laboral; otros factores lo constituyen los riesgos psicosociales, en la que se plantea que las condiciones que son inherentes al trabajo se relacionan al tipo de organización ya la ejecución de las tareas (Neffa, 2015).

La (SL) influye en el nivel de atención, una persona desarrolla su trabajo con calidad cuando se encuentra satisfecha durante la realización de sus actividades. Es indiscutible que actualmente tiene mucha relevancia que el trabajador de una institución pública o privada debe estar animada y satisfecha con su lugar de trabajo y con la organización para aportar en el logro de las metas, aumentando el rendimiento y la eficacia del servicio prestado (Pérez et al., 2013).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo debido a que utilizó datos recolectados que fueron analizados para contestar la pregunta de investigación y dar respuesta a la hipótesis mediante la medición de variables y se usaron técnicas cuantitativas; es una investigación básica porque tuvo como fin ampliar conocimientos. (Hernández et al., 2010)

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental, transversal y correlacional no causal. Es no experimental porque la autora no manipuló las variables, es transversal porque los datos que se recolectaron fueron en un solo momento y correlacional no causal, porque estableció la correlación entre las variables de estudio sin causalidad. (Hernández et al., 2010)

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

##### **Variable 1.** Gestión administrativa

###### **Definición conceptual**

Es la misión de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo de los bienes correctamente en el cumplimiento de las metas, el administrador los interpreta y convierte en acción (Chiavenato, 2006).

###### **Definición operacional**

La gestión administrativa se midió mediante las siguientes dimensiones: Planeación, organización, dirección y control. Esta variable de estudio se utilizó los indicadores: eficiente, poco eficiente y deficiente con una escala de medición cualitativa, ordinal. Las dimensiones son: planeación, organización, dirección y control.

##### **Variable 2.** Satisfacción laboral

###### **Definición conceptual**

Se define como la inclinación del trabajador ante su propia labor en conjunto con sus valores, conducta, aptitudes, persuasión y actitudes en su desempeño laboral. (Palma, 1999).

## **Definición operacional**

La variable en estudio se midió mediante las siguientes dimensiones: reto de trabajo, relaciones entre compañeros, salarios y posibilidades de promoción, utilizando el cuestionario para medir la satisfacción laboral en los trabajadores, con una escala de medición cualitativa, ordinal.

Las dimensiones son: condiciones laborales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en tareas, relación con la autoridad.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1. Población muestral**

La población de estudio estuvo conformada por los 56 trabajadores que laboran en el centro de salud de Ancash.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajadores al menos con seis meses de trabajo
- Trabajadores de uno y otro sexo
- Trabajadores que acepten el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores con discapacidad física motora o visual, encefalopatías, trastornos mentales al momento de la encuesta.

#### **3.3.2. Muestreo**

El muestro fue no probabilístico, es decir la selección de las personas basadas en un juicio subjetivos donde el investigador realiza la muestra. Para que el colaborador sea considerado como muestra probabilística, debe ser seleccionado mediante una selección aleatoria (Hernández et al., 2010).

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Es el elemento de la muestra o de la población de la que se obtienen los datos para explicar cualquier fenómeno (Hernández et al., 2010), en el estudio es cada trabajador que labora en el centro de salud.

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

La técnica que se utilizó fue la encuesta, utilizando un cuestionario se recolectaron los datos (Hernández et al., 2010).

El primer cuestionario es sobre gestión administrativa, consiste en 29 ítems, con respuestas de cinco opciones en escala de Likert; se analizaron las dimensiones de planificación, organización, dirección y control según Chiavenato (2010).

Asimismo, tenemos el cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Palma (1999) que consiste en 36 ítems y esta subdividido en 7 dimensiones, la respuesta de cinco niveles es de escala de Likert, categorizándose en alta satisfacción, parcial satisfacción, regular satisfacción, parcial insatisfacción y alta insatisfacción.

La validación de los instrumentos es el grado en que este mide la variable que se desea medir (Hernández et al., 2010), por lo que se realizó la validez de contenido en la que participaron tres expertos independientes con experiencia en el sector salud. Sus opiniones las escribieron en una cédula de validación que incluyó la descripción detallada del instrumento.

La confiabilidad es el grado de certeza que brinda el instrumento al momento de tomar los datos (Hernández et al., 2010), se usó el coeficiente alfa de Cronbach para averiguar la confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa, para lo cual se realizó un piloto en una muestra de 10 personas, siendo el coeficiente alfa de Cronbach de 0.918; para la confiabilidad del cuestionario de satisfacción laboral se tuvo en cuenta el coeficiente alfa de Cronbach de 0.79, el coeficiente obtenido avala la confiabilidad del instrumento, según la autora Palma (1999).

### **3.5 Procedimientos**

Se hizo el trámite para recibir la aprobación del jefe del centro de salud; se solicitó consentimiento informado a cada uno de los participantes en la investigación. Las encuestas fueron aplicadas por una licenciada en enfermería que previamente fue capacitada por la autora, el tiempo de la aplicación de las encuestas tuvo una duración de 15 minutos cada una. El tiempo que demoró en realizar todas las encuestas fue de un mes.

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

Se revisaron los cuestionarios y posteriormente se escribieron en un archivo de Excel. En estadística descriptiva se realizó el cálculo de la distribución de frecuencias para variables cualitativas. El resultado obtenido se presenta en tablas de doble entrada con número de casos en frecuencias absolutas y relativas. Se llevó a cabo el cálculo de la distribución de frecuencias para variables cualitativas. Los datos se copiaron en el software estadístico SPSS versión 27 para realizar la estadística inferencial, aplicándose el coeficiente de correlación de Spearman con valor  $p$  menor de 0.05 para establecer la relación de las variables, para lo cual la fuerza de correlación es, de 0.0 a  $< 0.1$  sin correlación; de 0.1 a  $< 0.3$  baja correlación; de 0.3  $< 0.5$  correlación media; de 0.5  $< 0.7$  correlación alta y de 0.7  $< 1$  correlación muy alta. Finalmente, los resultados se presentan en tablas.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación respetó las normas sobre ética en la investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; se guardó la confidencialidad de los datos y la identificación de los trabajadores atendiendo la declaración de Helsinki (2013); se aplicó la veracidad, honestidad y se solicitó la participación mediante un consentimiento informado decidiendo de manera voluntaria su inclusión en el estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión administrativa de los trabajadores de Salud, Ancash, 2023.*

Niveles	f	%
Bajo	0	0,0
Moderado	29	52,0
Alto	27	48,0
Total	56	100,0

Se describen los niveles de escala de gestión administrativa encontrando que el 52% de los trabajadores consideran un nivel regular y el 48% de los trabajadores lo consideran bueno.

**Tabla 2**

*Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Áncash, 2023.*

Niveles	f	%
Bajo	1	2,0
Moderado	36	64,0
Alto	19	34,0
Total	56	100,0

Se presenta el nivel de (SL) de los profesionales de un centro de salud de Ancash, 2023 fue medio con un 64% y alto en el 36% de los trabajadores de salud en el año 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.*

Gestión	Satisfacción			Total
	Baja	Media	Alta	
Mala	0	0	0	0
Regular	0	27	2	29
Buena	1	9	17	27
Total	1	36	19	56

Coefficiente de correlación de Spearman: 0.626, p: <0.001

Se evidencia que la (GA) tiene una correlación alta con la (SL) laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023, por ello se acepta la hipótesis general del estudio.

**Tabla 4**

*Relación entre planificación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.*

Gestión	Satisfacción			Total
	Baja	Media	Alta	
Mala	0	3	0	3
Regular	0	22	5	27
Buena	1	11	14	26
Total	1	36	19	56

Coefficiente de correlación de Spearman: 0.503, p: <0.001

En la institución de estudio, según los resultados se establecen que la dimensión planificación tiene relación alta con la (SL).

**Tabla 5**

*Relación entre organización y la satisfacción laboral de un centro de salud, Ancash, 2023.*

Gestión \ Satisfacción	Baja	Media	Alta	Total
Mala	0	1	1	0
Regular	0	27	4	29
Buena	1	8	14	27
Total	1	36	19	56

Coefficiente de correlación de Spearman: 0.657, p: <0.001

Según los resultados, se establece que la dimensión organización tiene una correlación alta con la (SL).

**Tabla 5**

*Relación entre dirección y la satisfacción laboral de un centro de salud, Ancash, 2023*

Gestión \ Satisfacción	Baja	Media	Alta	Total
Mala	0	0	0	0
Regular	0	24	4	28
Buena	1	12	15	28
Total	1	36	19	56

Coefficiente de correlación de Spearman: 0.594, p: <0.001

En el análisis se observa que la dimensión dirección tiene una correlación alta con la (SL) de los trabajadores en un centro de salud de Ancash en el año 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión control y la satisfacción laboral de un centro de salud, Ancash, 2023.*

Gestión	Satisfacción	Baja	Media	Alta	Total
Mala		0	4	1	5
Regular		0	20	3	23
Buena		1	12	15	28
Total		1	36	19	56

Coefficiente de correlación de Spearman: 0.483, p: <0.001

En la tabla se aprecia que la dimensión control tiene una correlación media con la (SL).

## V. DISCUSIÓN

Actualmente existen diferentes estudios sobre la (GA) y (SL) en toda América Latina, siendo México y Perú los países como mayor investigación sobre estas variables, en diversas investigaciones ambas variables guardan relación significativa, a diferencia del lugar de estudio de un centro de salud de Ancash, no se realizó estudios orientados a mejorar (GA) dentro del centro de salud y asimismo satisfacer a sus trabajadores de salud.

La gestión juega el rol importante dentro de una organización, ayudando al éxito del trabajo, donde se empleará la planificación, organización, dirección y control, según Chivenato (2010), la (GA) debe estar encabezada por un líder que ejerce la función de desarrollar sus habilidades de liderazgo y poder llegar a la meta establecida.

Por otro lado, los diferentes artículos de investigación señalan que la satisfacción del trabajador se verá reflejado en su desempeño realizando las diferentes funciones que se les asigne.

Para que una entidad privada o pública pueda brindar los servicios adecuados y oportunos es necesario que cuente con una gestión eficaz, competente, de alta calidad y con el recurso humano adecuado para satisfacer las demandas del usuario.

En el presente estudio se formuló como hipótesis general, determinar si se establece relación entre la (GA) y la (SL) de los profesionales de un centro de salud de Ancash; la investigación de carácter cuantitativa empleó el coeficiente de correlación Spearman para establecer dicha relación. Observando la tabla 1, con el coeficiente de correlación de Spearman de 0.0626 con un valor de significancia  $<$  de 0.001, se confirmó una correlación alta de la (GA) con la (SL), es por ello que se aprueba la aceptación de la hipótesis general, como resultado las variables en investigación tienen relación significativa, determinándose la existencia de relación entre ambas variables de estudio y excluyendo a la hipótesis nula de la investigación.

Estos resultados son similares a López (2022) quien tuvo como propósito establecer la conexión entre las variables, se aplicó la prueba de correlación de

Spearman y concluye que, la (GA) y la (SL) se relacionan significativamente en el hospital de Chancay.

Del mismo modo tenemos a Acosta (2021) en su estudio evidencia que las variables en investigación guardan relación positiva obteniendo una rho de 0.423. También refleja que la gestión administrativa a medida que se organiza, dirige, planifique correctamente, los trabajadores salud del Hospital en estudio, mejorarán en la productividad, efectividad del trabajo mejorando el clima institucional logrando mejor satisfacción en sus trabajadores.

Asimismo, en el estudio de Espíritu y Muñoz (2017) se establece la relación entre la (GA) y la (SL) en la Microred de Salud de Rio Negro, habiéndose concluido que la (GA) de la institución es mala con 60% y que los trabajadores están medianamente satisfechos laboralmente en el 56%, pero se demostró que existe relación directa y significativa entre la (GA) y la (SL).

Una investigación que no guarda relación con esta e la que realizó Peñafiel que a diferencia de varios estudios determina que la (GA) y la (SL) no guardan relación.

Esta investigación tuvo como objetivo número 1: determinar el nivel de (GA) en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023. Se evidenció que el 64% de los profesionales encuestados califica a la gestión como un nivel moderado, continuando con un nivel alto con un 36% de los participantes. En cambio, se evidenció en la tabla número 2 que el 64% de los participantes presentan una satisfacción laboral moderada.

Estos resultados se asemejan al estudio de Botta y Jeanet (2020), realizado en la sanidad de la policía de Huancayo, corroboró que la (GA) tiene un nivel regular según el 75% de los trabajadores encuestados.

A diferencia de estos resultados, el estudio de Acosta (2021) concluye que el 57.3% de los participantes califican a la (GA) como un nivel deficiente, el 42% de los participantes perciben un nivel bajo en gestión consecuenta a una ineficiente planificación, organización, dirección y control.

Uno de los objetivos es identificar la relación significativa entre la planeación y la (SL) de los profesionales de un centro de salud, Ancash, 2023, según resultados se determinó que la dimensión planificación tiene relación alta con la (SL) teniendo una rho de 0.503. En este sentido, otro estudio similar es el de Arregui (2018) quien concluye que la dimensión planificación guarda relación significativa con la (SL) en el Centro de estudio, con un coeficiente rho de Spearman 0.758.

La planificación es una etapa fundamental en la gestión de una institución caracterizada por las estrategias, actividades que se lograrán en un tiempo determinado, sin embargo, a diferencia de Peñafiel (2022) encontró que la relación entre la dimensión planificación y (SL) en la muestra de estudio, se obtuvo que no guarda relación significativa.

Según Chiavenato (2010), respecto a la organización es la dimensión encargada de otorgar y coordinar actividades con la finalidad de lograr los objetivos planeados, siendo dependiente del recurso humano, bienes y servicios para la atención del usuario.

En la tabla número 5 que tiene como propósito; identificar la relación entre la (GA) y la (SL) de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023, se observa como valor un Spearman de 0.657, según estos valores se establecen que la dimensión organización tiene relación alta con la (SL).

Se encontró como estudio a la tesis de Peñafiel (2022) que discrepa con los hallazgos del presente estudio. El autor concluye que la organización no guarda relación con la (SL) evidenciando la complejidad del comportamiento organizacional.

En la tabla número 6 que tiene permite identificar la relación entre la dirección y la (SL), teniendo una perspectiva que la dirección guarda una correlación alta con la (SL) con el personal en un centro de salud de Ancash, 2023. Similar hallazgo obtuvo Ojeda (2019) que con  $Rho=0.657$  afirma que la dimensión dirección existe relación positiva y moderada con la (SL) en el personal del hospital es estudio.

Por último, en la tabla número 7 se trata de identificar la relación entre el control y la (SL) de los trabajadores en un centro de salud de Ancash, 2023, obteniéndose que la dimensión control con la (SL) tienen una correlación media. A diferencia, Peñafiel (2022) en su estudio, encontró que el control como dimensión no se correlaciona con la (SL).

Por lo expuesto, se determinó que hay relación significativa entre las dimensiones dela (GA) y la (SL), además, existen diferentes estudios de investigación que afirman la hipótesis general y otros que la rechazan.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se determinó la relación entre la (GA) y la (SL) de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.

**Segundo:** El nivel de (GA) es regular en el 52% y bueno en el 48% de los trabajadores encuestados de un centro de salud de Ancash en el año 2023.

**Tercero:** El nivel de (SL) del trabajador de un centro de salud de Ancash, 2023 fue medio en el 64% y alto en el 36% de los trabajadores.

**Cuarto:** La planeación y la (SL) de los profesionales de salud de un centro de salud de Ancash en el año 2023 tienen una relación alta.

**Quinto:** La organización y la (SL) de los trabajadores de salud de un centro de salud de Ancash en el año 2023 tienen una relación alta.

**Sexto:** La dirección y la (SL) de los trabajadores de salud de un centro de salud de Ancash en el año 2023 tienen una relación alta.

**Séptimo:** El control y la (SL) de los trabajadores de salud de un centro de salud de Ancash en el año 2023 tienen una relación media.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** El personal responsable del centro de salud debe ejecutar encuestas a los trabajadores cada seis meses para establecer el grado del nivel de (GA) con el objetivo de reconocer diferentes factores que estén sucediendo y diseñar y llevar a cabo un plan de trabajo para mejorar.
- Segundo:** A nivel de jefaturas, se recomienda implementar las reuniones mensuales para poder analizar las debilidades de cada servicio y poder fortalecer encada uno de ellas.
- Tercero:** El jefe del establecimiento de salud ha de realizar encuestas cada cuatro meses para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores para implementar mejoras en el trabajo de cada uno de ellos fortaleciendo los equipos de trabajo.
- Cuarto:** Implementar un plan estratégico de mejora dirigida al trabajador del centro de salud de Ancash en el año 2023.
- Quinto:** Capacitaciones al personal que ejerce funciones administrativas en temas de gestión con el fin de mejorar todos los aspectos de las dimensiones que involucra la gestión administrativa.

## REFERENCIAS

- Acosta P. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. [Tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal], Lima, Perú.
- Atkinson, J. W. (1957). Motivational determinants of risk-taking behavior. *Psychological Review*, 64 (6),359372.  
<https://doi.org/10.1037/h0043445>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo - Perú: USAT.
- Botta, C. y Jeanet, V. (2020). *Gestión Administrativa del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Sanidad de la Policía Nacional de Huancayo*. [Tesis para maestría, Universidad Peruana los Andes].  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2350>
- Carrada, B. (2001) La cultura organizacional en los sistemas de salud. *Rev Med IMSS* 2002; 40 (3): 203-211
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. edición.). México: Mc Graw-Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Princípios da administração: o essencial em teoria geral da*

*administração*. Rio de Janeiro

Chiliquinga, U (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil*. [Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing]. Tulcan, Ecuador. <https://es.scribd.com/document/317640205/050-La-Gestion-Administrativa-y-La-Optimizacion-de-Los-Recursos-Empresariales-Del-Sector-Textil-de-La-Ciudad-de-Tulcan-Chiliquinga-Edwin-Patricio#>

Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina*. [Tesis de doctorado, Universidad autónoma Barcelona]. <https://core.ac.uk/download/pdf/13276669.pdf>Fayol, H. (1971)

Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Human behavior at work and Organizational behavior*. Editorial Mac Graw Hill interamericana S.A México

Espíritu V y Muñoz C (2017). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la microred de salud de rio negro, Satipo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Perú <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/698/TESIS%20GESTION%20ADMINISTRATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Felipe I. (2020). *El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria*. [https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id\\_investigador=18107](https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=18107)

Goic A. (2015). El Sistema de Salud de Chile: una tarea pendiente. *Rev. méd. Chile*, 143(6).

González, D. (2009). Estrategias de retención del personal. *Revista Universidad EAFIT*. Volumen 45 N° 156, 28.

Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. (8a ed.). Mc Graw Hill, Madrid. Pág.138.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, Harper and Brothers, New York, p. 47

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Encuesta Nacional de*

*Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud.*

- Hernández S., Fernandez C., Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición.
- López F. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de salud de Huarochirí*. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30722>
- López N. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal, en la Unidad Ejecutora N° 1290 Hospital Chancay*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú].
- Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.69.
- Mohamed, S. (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6 (4), 191-19. <http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7> ©Science and Education Publishing DOI:10.12691/ajnr-6-4-7
- Neffa J. (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el trabajo contribución a su estudio Centro de Estudios e Investigaciones Laborales*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Nordeste. España].  
[www.insht.es/InshtWeb/.../factores%20riesgos%20psico.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/.../factores%20riesgos%20psico.pdf)
- Organización mundial de la salud. (2019). *Consejo directivo sobre gestión estratégica*  
[https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/universal-health-coverage-(uhc)).
- Organización panamericana de la salud. 2014. Consejo directivo 66.a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. Washington, D.C., EUA.
- Peñafiel C. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un Hospital de Guayaquil*. [Tesis para obtener el

grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94680>

Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología URP*, 9 (1).

Salinas R., González, D., (2006). *Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicología para América Latina*.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_isoref&pid=S1870350X2006000400014&lng=en&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S1870350X2006000400014&lng=en&tlng=es)

Scanlan, b. (2000). *Administración para nuevos gerentes. Serie de Administración y Negocios*. Chile: Ed. Bloom Sant.

Sanchez S., Sanchez S. (2014). Organizational characteristics in the labour satisfaction in Spain. *Artículos. Rev. adm. empres.* 54 (5)  
<https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/>

Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 1(4), 191-19.  
<http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7> ©Science and Education Publishing  
DOI:10.12691/ajnr-6-4-7

Robbins, S. (2013). *Teoría de las Organizaciones: estructura y aplicación*. 17.

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada*. México: Mc. Graw Hill.

WISNIEWSKI, D. et al. The Professional Satisfaction Of The Nursing Team Vs. Work Conditions And Relations: A Relational Study. *Texto & Contexto - Enfermagem*, [S.l.]: v. 24, n. 3, p. 850-858, set. 2015. Disponível em:  
<https://www.scielo.br/j/tce/a/SFcrhGRYJhRjjJNSNMCTbtzk/?lang=en>. Acesso em: 16 maio 2020

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> : (1) Identificar el nivel de la gestión administrativa de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. (2) Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. (3) Identificar la relación significativa entre planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023. (4) identificar la relación significativa entre la organización y la satisfacción</p>	<p>H1 Se establece relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023. Ho: No se establece relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash durante el 2023.</p>	<b>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMES</b>
		Planeación	Define programas	1,2,3,4,5,6
		Organización	Define actividades	7,8,9,10,11,12,13,14,15,16
			Asignación de recursos	17,18,19,20,21,22,23,24
		Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	5,26,27,28,29
Control	Evaluación del desempeño			

<p>laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.</p> <p>(5) Identificar la relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.</p> <p>(6) identificar la relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.</p>	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
	Condiciones laborales	Horario Capacitación	1,13,21,28,32
	Beneficios laborales	Bonificaciones incentivos sala	2,7,14,22,30
	Desarrollo personal	logros Autoestima Motivación	4,10,18,25,29,34
	Políticas administrativas	desempeño laboral contrato obstáculo laboral	8,15,17,23,33
	Relaciones sociales	Actividades realizadas Metas Objetivos	3,9,16,24
	Desempeño en tareas		5,11,19,26
	Relación con la autoridad	Comunicación directa	6,12,20,27,31,36

**Anexo 2. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>Es la función de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo de los recursos adecuadamente en el logro de metas, el administrador los interpreta y convierte en acción (Chiavenato, 2006).</p>	<p>Se determinará la gestión administrativa mediante la realización de una encuesta utilizando un cuestionario con escala de Likert</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Define programas</p> <p>Define actividades</p> <p>Asignación de recursos</p> <p>División de trabajo</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Evaluación del desempeño</p>	<p>cualitativa, ordinal</p>

## SATISFACCIÓN LABORAL

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<p>Se define como la predisposición del trabajador ante su propio trabajo todo ello basado en sus valores, conducta, convicciones, sus actitudes en su desempeño laboral según Palma (2005).</p>	<p>Se identificará la satisfacción laboral realizando una encuesta utilizando un cuestionario con escala de Likert Se identificará la satisfacción laboral realizando una encuesta utilizando un cuestionario con escala de Likert Se identificará la satisfacción laboral realizando una encuesta utilizando un cuestionario con escala de Likert.</p>	<p>Condiciones laborales</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desempeño en tareas</p>	<p>Horario</p> <p>Capacitación</p> <p>Bonificaciones</p> <p>incentivos</p> <p>sala</p> <p>logros</p> <p>Autoestima</p> <p>Motivación</p> <p>desempeño laboral</p> <p>contrato</p> <p>obstáculo laboral</p> <p>Actividades realizadas</p> <p>Metas</p> <p>Objetivos</p> <p>Comunicación directa</p>	<p>cualitativa, ordinal</p>

## INSTRUMENTO 1: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre original:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autores:	Chiavenato 2007
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash.
Población:	Trabajadores de salud
Procedencia:	Chimbote-Perú
Tiempo:	15 minutos
Número de ítem:	29
Escala de medición:	Escala Likert

### Procedimiento de aplicación:

- El cuestionario será distribuido entre los trabajadores del centro de salud
- El tiempo que tendrá cada uno es de 15 minutos para desarrollar todos los ítems.
- El instrumento se desarrollará de forma confidencial

### ANEXO 3: ENCUESTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las encuestas que se empleara son anónimas para que el trabajador pueda resolver todos los ítems con veracidad y libertad.

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Posteriormente se presenta el cuestionario de la variable de estudio, es por ello que el participante debe marcar con una X a la casilla que cree conveniente.

Donde:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1. Se le considera para la toma de decisiones en el área y/o departamento donde labora.					
2. Los trabajadores de salud conocen las amenazas y debilidades de las decisiones que se toman se hacen en base a los criterios establecidos.					
3. Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora.					
4. Trabaja en base a metas establecidas.					
5. Se aplica la administración estratégica en su área y/o departamento donde trabaja.					
6. Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.					
ORGANIZACIÓN					
7. Cuenta el área y/o departamento donde labora con organigrama.					
8. El organigrama de área y/o departamento donde labora está actualizado					
9. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.					

10. Existen políticas generales bien definidas en el área y/o departamentos donde labora.					
11. Existe una buena comunicación en el área y/o departamento donde labora.					
12. Considera que existe una comunicación adecuada entre su área y/o departamento con otras instituciones.					
13. Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde labora.					
14. Se brinda mantenimiento permanente a los sistemas informáticos que existen en su área y/o departamento donde labora.					
15. Cuenta con personal calificado en el área y/o departamento donde labora.					
16. Diría que se realiza en buena selección el reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento.					
<b>DIRECCIÓN</b>					
17. El comportamiento de sus compañeros ante terceros, en su área de trabajo es adecuado					
18. Existen problemas de comportamiento y aptitudes de empleados en el ambiente de trabajo.					
19. Existen grupos de trabajo en su área y/o departamento donde labora.					
20. Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.					
21. Se siente motivado para realizar su trabajo.					
22. Está satisfecho con su trabajo.					
23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados.					
24. Demuestra liderazgo su jefe.					
<b>CONTROL</b>					
25. Se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.					
26. Existen sistemas de control en su área o departamento.					
27. Existen patrones para el desarrollo de ciertas actividades.					
28. Existen mecanismos de control en el momento que se presentan problemas.					
29. Existen mecanismos de control para corregir los problemas después que ocurre.					

## INSTRUMENTO 2:

### ESCALA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### FICHA TÉCNICA

Nombre original: Escala de medición de satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma 199

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash.

Población: Trabajadores de salud

Procedencia: Chimbote- Perú

Tiempo: 15 minutos

Numero de ítem: 36

Escala de medición: Escala de Likert Procedimiento de

aplicación:

- El cuestionario será distribuido entre los trabajadores del centro de salud
- El tiempo que empleará es de 10 minutos para desarrollar el cuestionario
- El instrumento se desarrollará de forma confidencial

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
TOTAL DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TATAL ACUERDO

	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2. . Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi(s) jefe(s) es comprensivos (s)					
7. Me siento mal con lo que gano					
8. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es realmente confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada Labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					

22.. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo					
24..la solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25.. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26.Me aburre mi trabajo					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28.En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo					
36.Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

## Anexo 3. Confiabilidad

### ALFA DE CRONBACH-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	29

items	sujetos																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	3	0	1	1	0	1	2	1	0	2	0	1	3	2	1	2	3	2	3	1.10263
2	3	2	3	0	2	2	3	1	0	2	0	0	1	3	1	3	1	3	0	0	1.52632
3	0	0	3	2	2	3	0	0	1	1	1	0	3	3	3	0	1	1	0	3	1.60789
4	2	2	2	0	3	0	0	3	2	1	0	0	0	3	0	3	3	1	1	1	1.50263
5	3	3	2	0	3	3	0	3	1	3	2	1	2	2	2	3	0	2	2	1	1.14737
6	0	2	3	2	3	2	0	3	2	0	3	3	0	1	3	1	3	1	0	1	1.50263
7	2	1	2	0	2	3	3	3	1	1	3	1	2	3	0	1	0	1	2	1	1.09474
8	3	3	0	3	3	1	0	3	3	1	3	0	3	2	0	3	0	0	2	1	1.8
9	3	2	2	2	2	1	1	0	3	1	2	2	1	2	3	2	0	0	1	0	1
10	0	2	2	0	3	1	1	0	0	3	3	2	2	2	0	0	2	2	3	3	1.41842
	17	20	19	10	24	16	9	18	14	13	19	9	15	24	14	17	12	14	13	14	18.3658

## BASE DE DATOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVAS

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



<b>52</b>	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
<b>53</b>	3	4	3	2	3	2	2	2	5	3	4	3	3	2	4	2	3	5	4	3	2	5	5	1	3	5	4	3	2
<b>54</b>	3	3	4	3	2	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	3
<b>55</b>	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	3	5	4	2	2	3	3	2	2
<b>56</b>	4	3	4	4	2	2	5	3	2	4	5	5	4	4	4	3	5	1	1	1	5	5	5	3	3	3	3	3	4

# SATISFACCIÓN LABORAL

Sujetos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36
1	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4
3	1	5	2	5	5	2	4	4	2	2	4	1	1	4		2	1	5	5	4	5	4	3	5	5	1	2	2	1	5	4	1	2	5	5	1
4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	3
5	3	3	4	4	5	3	2	2	4	5	5	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	1	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3
6	3	3	4	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3
7	3	4	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	3	3	1	1	3	5	5	5	3	2	3	5	5	2	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4
8	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	2	3	3	5	5	4	5	3	3	3	5	1	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3
9	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	1	4	5	5	3	3	3	4	2	4	5	3	4	4	1	3	5	5	4	2
10	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1	5	3	5	5	3	1	1	5	5	2
11	4	5	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	4	2	2	2	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	2	5	4	5	5	3
12	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	1	5	5	3	1	1	1	3	3	1	5	3	4	5	3	1	2	5	5	3	
13	2	4	3	5	5	5	3	2	4	5	5	5	3	4	1	3	2	5	5	5	3	5	1	3	2	1	5	3	5	3	3	3	5	5	3	
14	1	1	3	1	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	5	3	4	3	4	3	4	2	5	4	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
15	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	5	4	2	1	1	5	5	4	3	4	1	4	5	1	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5
16	1	3	3	4	1	3	5	5	1	3	1	2	1	3	2	5	2	1	1	1	1	5	2	3	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3
17	3	4	5	4	5	5	4	1	5	5	5	5	5	3	2	1	3	5	5	5		5	1	5	5	1	5	5	4	5	1	5	1	5	5	5
18	1	4	2	2	5	1	1	3	4	5	5	2	2	2	3	1	1	5	5	4	1	2	1	3	5	1	4	1	5	5	5	1	4	5	5	3
19	1	1	3	5	5	5	2	1	4	5	5	3	2	1	5	1	1	5	5	2	1	1	1	5	4	1	3	4	5	5	1	1	1	5	5	3
20	5	4	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	4	4	2	2	1	5	5	5	4	4	1	5	5	1	5	5	5	2	4	4	5	5	4	
21	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3
22	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	5	5	5	3	1	5	5	1	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5
23	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3





## Anexo 4. Evidencia de validez de juicio de expertos

### EXPERTO 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	DR. MARCO ANTONIO ALFARO ANGULO.		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Social	( )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	SALUD PUBLICA, EPIDEMIOLOGIA		
<b>Institución donde labora:</b>	ESSALUD		
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor(es):	IDALBERTO CHIAVENATO IDALBERTO CHIAVENATO
Procedencia:	2010
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía plataforma de mensajería
Significación:	La primera variable de estudio está conformada por cuatro dimensiones, de 8 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión administrativa**

La gestión administrativa se ha adecuado como función esencial de una organización exitosa, tal proceso administrativo representa e impone un rol sustancial que hace que toda empresa opere reduciendo contingencias o irregularidades potenciales, ya que es la fase de gestionar información a través del capital humano experto, de manera que a línea directiva y gerencial se emane competencia y capacidad a la hora de coordinar las actividades organizacionales (Satybaldiyeva et al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	La planeación significa que debemos identificar los objetivos, y así coordinar las diferentes actividades que se deben poner en práctica. Además ayuda a poder determinar los objetivos en relación con las actividades realizadas y lograr las metas correspondientes para alcanzarlos. Todo esto para lograr un resultado satisfactorio no se necesita de una manera improvisada, se debe realizar con antelación (Chiavenato 2010).
	Organización	La organización, es parte del entorno administrativo que tiene como función dirigir, coordinar, ordenar las actividades planificadas que se necesita ejecutarlo. Siendo el principal mecanismo la coordinación: el cual la persona encargada del trabajo tiene que hacer una supervisión directa. Se puede entender que la organización tiene relación con el orden teniendo que planificar todas las actividades que en un determinado tiempo se llegó a planificar (Chiavenato 2010).
	Dirección	La dirección, guarda estricta relación con la acción y con el recurso humano de la empresa. Comprende en influir con los colaboradores en aportar y participar en equipo para ser motivados para lograr alcanzar las metas. Esto implica que el trabajo tenga buena comunicación y que tenga un liderazgo autentico. Es por ello que la organización y la planificación lleguen hacer eficaz necesitan tener una dirección eficiente para guiar al trabajador hacia el éxito, utilizando la herramienta de liderazgo (Chiavenato 2010).
	Control	El control, es la cuarta dimensión de un proceso administrativo. Tiene como objetivo asegurar que los resultados de las actividades se ajusten tanto como sea posible a las metas establecidas. Mientras tanto la planeación da inicio a un proceso administrativo, el control lo culmina (Chiavenato 2010).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023.” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planificación.

Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Define programas	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora. Trabaja en base a metas establecidas.	4	4	4	
Define actividades	Los trabajadores de salud conocen las amenazas y debilidades de las decisiones que se toman en base a los criterios establecidos. Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de recursos	Se realiza buena selección de reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento. Cuenta con personal calificado el área y/o departamento donde labora.	4	4	4	
División de trabajo	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde labora. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	Demuestra liderazgo su jefe.	4	4	4	
Motivación	Se siente motivado para realizar su trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	4	4	4	

Trabajo en equipo	Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.	4	4	4	
-------------------	---	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: Control.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación del desempeño	Existen sistemas de control en su área de departamento.	4	4	4	



**Marco Antonio Alfaro Angulo**  
DNI: 18170947

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	DR. MARCO ANTONIO ALFARO ANGULO.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )          Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	SALUD PUBLICA, EPIDEMIOLOGIA
<b>Institución donde labora:</b>	ESSALUD
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor(es):	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	1999
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía plataforma de mensajería
Significación:	La primera variable contiene 7 dimensiones, y 14 ítems en total. El objetivo es Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 2: Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el acto de elegir entre dos o más líneas de actuación. En el proceso más amplio de resolución de problemas, la toma de decisiones implica elegir entre posibles soluciones aun problema, y estas decisiones pueden tomarse mediante un proceso intuitivo o razonado, o una combinación de ambos (Andreis, 2020).

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Toma de decisiones	Beneficios laborales	Beneficios laborales, se enfoca en los beneficios y/o remuneraciones como pago al trabajo que realiza por el servicio brindado. También hace referencia a los incentivos que la institución ofrece al personal como pago de su buena labor.
	Condiciones laborales	Condiciones laborales, el trabajador será evaluado de acuerdo a la función que realiza. Abarcan una amplia variedad de argumentos cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas laboral trabajo, descanso médico) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las exigencias mentales que existen en el lugar de trabajo.
	Relación con la autoridad	Relación con la autoridad, tiene por finalidad dar a conocer las interrelaciones con otro miembro de la organización con quien tiene afinidad en comportar las actividades laborales cotidianas. Teniendo una comunicación formal y fluida con los jefes de una institución.
	Desarrollo personal y social	Desarrollo personal y social, tiene la capacidad que tiene el trabajador en desenvolverse ante actividades significativas a su autorrealización. Desempeño en tareas, actividades, funciones que pertenecen al trabajador de acuerdo, profesión, cargo o empleo al área que pertenece. Teniendo que ejercer obligaciones inherentes a su profesión.
	Desempeño de tareas	Desempeño de tareas, hace referente a las actividades que ofrece la institución donde desarrollará las diversas habilidades que posee el profesional trazándose un objetivo general y así poder llegar a la meta. Esto llevará a que el trabajador pueda mantener su satisfacción en su centro de labor.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La gestión administrativa y la toma de decisiones de un centro hospitalario Chimbote, 2023” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:**

- Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	Demuestra liderazgo su jefe.	4	4	4	
Capacitación	Se siente motivado para realizarsu trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	4	4	4	
contrato	Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.	4	4	4	
Bonificaciones	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	
Incentivos	Mi jefe valora el esfuerzo quepongo en mi trabajo.	4	4	4	
Salario	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
Logros	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
Desempeño laboral	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	
Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien connmigo mismo.	4	4	4	
Actividades realizadas	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
Metas	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	4	4	4	
objetivos	Disfruto de cada labor que realizao en mi trabajo.	4	4	4	
Comunicación directa	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	



**Marco Antonio Alfaro Angulo**  
**DNI: 18170947**

**Marco Antonio Alfaro Angulo**  
**DNI: 18170947**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	JOSE LUIS MATOS CARRASCO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DIRECCIÓN ESTRATÉGICA, GERENCIA DE OPERACIONES
<b>Institución donde labora:</b>	CRUZ DEL SUR / CENTRUM BUSINESS SCHOOL
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor(es):	IDALBERTO <i>CHIAVENATO</i> IDALBERTO <i>CHIAVENATO</i>
Procedencia:	2010
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía plataforma de mensajería
Significación:	La primera variable de estudio está conformada por cuatro dimensiones, de 8 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.

4. **Soporte teórico**

• **Variable 1: Gestión administrativa**

La gestión administrativa se ha adecuado como función esencial de una organización exitosa, tal proceso administrativo representa e impone un rol sustancial que hace que toda empresa opere reduciendo contingencias o irregularidades potenciales, ya que es la fase de gestionar información a través del capital humano experto, de manera que a línea directiva y gerencial se emane competencia y capacidad a la hora de coordinar las actividades organizacionales (Satybaldiyeva et al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	La planeación significa que debemos identificar los objetivos, y así coordinar las diferentes actividades que se deben poner en práctica. Además ayuda a poder determinar los objetivos en relación con las actividades realizadas y lograr las metas correspondientes para alcanzarlos. Todo esto para lograr un resultado satisfactorio no se necesita de una manera improvisada, se debe realizar con antelación (Chiavenato 2010).
	Organización	La organización, es parte del entorno administrativo que tiene como función dirigir, coordinar, ordenar las actividades planificadas que se necesita ejecutarlo. Siendo el principal mecanismo la coordinación: el cual la persona encargada del trabajo tiene que hacer una supervisión directa. Se puede entender que la organización tiene relación con el orden teniendo que planificar todas las actividades que en un determinado tiempo se llegó a planificar (Chiavenato 2010).
	Dirección	La dirección, guarda estricta relación con la acción y con el recurso humano de la empresa. Comprende en influir con los colaboradores en aportar y participar en equipo para ser motivados para lograr alcanzar las metas. Esto implica que el trabajo tenga buena comunicación y que tenga un liderazgo auténtico. Es por ello que la organización y la planificación lleguen hacer eficaz necesitan tener una dirección eficiente para guiar al trabajador hacia el éxito, utilizando la herramienta de liderazgo (Chiavenato 2010).
	Control	El control, es la cuarta dimensión de un proceso administrativo. Tiene como objetivo asegurar que los resultados de las actividades se ajusten tanto como sea posible a las metas establecidas. Mientras tanto la planeación da inicio a un proceso administrativo, el control lo culmina (Chiavenato 2010).



## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023.” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo ( bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planificación.

Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Define programas	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora. Trabaja en base a metas establecidas.	4	4	4	
Define actividades	Los trabajadores de salud conocen las amenazas y debilidades de las decisiones que se toman en base a los criterios establecidos. Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de recursos	Se realiza buena selección de reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento. Cuenta con personal calificado en el área y/o departamento donde labora.	4	4	4	
División de trabajo	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde labora. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	4	4	4	

- tercera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	Demuestra liderazgo su jefe.		3	3	Definir que es líder
Motivación	Se siente motivado para realizarsu trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Se establecen metas porequipo y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación del desempeño	Existen sistemas de control en su área o departamento.	4	4	4	

**DNI: 18149567**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra

bibliografía.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	JOSE LUIS MATOS CARRASCO
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (    )      Social (    ) Educativa (    )      Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	DIRECCION ESTRATÉGICA, GERENCIA DE OPERACIONES
<b>Institución donde labora:</b>	CRUZ DEL SUR / CENTRUM BUSINESS SCHOOL
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación</b> <b>Psicométrica:</b> (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor(es):	Sonia Palma Carrillo
Procedencia:	1999
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía plataforma de mensajería
Significación:	La primera variable contiene 7 dimensiones y 36 ítems en total. El objetivo es Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.



#### 4. Soporte teórico

##### Variable 2: Toma de decisiones

La toma de decisiones es el acto de elegir entre dos o más líneas de actuación. En el proceso más amplio de resolución de problemas, la toma de decisiones implica elegir entre posibles soluciones aun problema, y estas decisiones pueden tomarse mediante un proceso intuitivo o razonado, o una combinación de ambos (Andreis, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Toma de decisiones	Beneficios laborales	Beneficios laborales, se enfoca en los beneficios y/o remuneraciones como pago al trabajo que realiza por el servicio brindado. También hace referencia a los incentivos que la institución ofrece al personal como pago de su buena labor.
	Condiciones laborales	Condiciones laborales, el trabajador será evaluado de acuerdo a la función que realiza. Abarcan una amplia variedad de argumentos cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas laboral trabajo, descanso médico) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las exigencias mentales que existen en el lugar de trabajo.
	Relación con la autoridad	Relación con la autoridad, tiene por finalidad dar a conocer las interrelaciones con otro miembro de la organización con quien tiene afinidad en comportar las actividades laborales cotidianas. Teniendo una comunicación formal y fluida con los jefes de una institución.
	Desarrollo personal y social	Desarrollo personal y social, tiene la capacidad que tiene el trabajador en desenvolverse ante actividades significativas a su autorrealización. Desempeño en tareas, actividades, funciones que pertenecen al trabajador de acuerdo, profesión, cargo o empleo al área que pertenece. Teniendo que ejercer obligaciones inherentes a su profesión.
	Desempeño de tareas	Desempeño de tareas, hace referente a las actividades que ofrece la institución donde desarrollará las diversas habilidades que posee el profesional trazándose un objetivo general y así poder llegar a la meta. Esto llevará a que el trabajador pueda mantener su satisfacción en su centro de labor.

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La gestión administrativa y la toma de decisiones de un centro hospitalario Chimbote, 2023” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

13. No cumple con el criterio
14. Bajo Nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento:**

- Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	Demuestra liderazgo su jefe.	6	7	7	
Capacitación	Se siente motivado para realizarsu trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	7	7	7	
contrato	Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.	7	7	7	
Bonificaciones	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	7	7	7	
Incentivos	Mi jefe valora el esfuerzo quepongo en mi trabajo.	7	7	7	
Salario	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	7	7	7	
Logros	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	7	7	7	
Desempeño laboral	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	7	7	7	
Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien connmigo mismo.	7	7	7	
Actividades realizadas	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	7	7	7	
Metas	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	7	7	7	
objetivos	Disfruto de cada labor que realizao en mi trabajo.	7	7	7	
Comunicación directa	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	7	7	7	



.....

**DNI: 18149567**

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver [.: https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf](https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf) entre otra bibliografía.



### EXPERTO 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	JAHIR ANIBAL MONTERO NUÑEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )          Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( x )          Social ( ) Educativa ( )          Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CIRUJANO DENTISTA
<b>Institución donde labora:</b>	CLÍNICA DENTAL MONTERO
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor(es):	IDALBERTO CHIAVENATO IDALBERTO CHIAVENATO
Procedencia:	2010
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Vía plataforma de mensajería
Significación:	La primera variable de estudio está conformada por cuatro dimensiones, de 8 indicadores y 29 ítems en total. El objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Gestión administrativa**

La gestión administrativa se ha adecuado como función esencial de una organización exitosa, tal proceso administrativo representa e impone un rol sustancial que hace que toda empresa opere reduciendo contingencias o irregularidades potenciales, ya que es la fase de gestionar información a través del capital humano experto, de manera que a línea directiva y gerencial se emane competencia y capacidad a la hora de coordinar las actividades organizacionales (Satybaldiyeva et al., 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planificación	La planeación significa que debemos identificar los objetivos, y así coordinar las diferentes actividades que se deben poner en práctica. Además ayuda a poder determinarlos objetivos en relación con las actividades realizadas y lograr las metas correspondientes para alcanzarlos. Todo esto para lograr un resultado satisfactorio no se necesita de una manera improvisada, se debe realizar con antelación (Chiavenato 2010).
	Organización	La organización, es parte del entorno administrativo que tiene como función dirigir, coordinar, ordenar las actividades planificadas que se necesita ejecutarlo. Siendo el principal mecanismo la coordinación: el cual la persona encargada del trabajo tiene que hacer una supervisión directa. Se puede entender que la organización tiene relación con el orden teniendo que planificar todas las actividades que en un determinado tiempo se llegó a planificar (Chiavenato 2010).
	Dirección	La dirección, guarda estricta relación con la acción y con el recurso humano de la empresa. Comprende en influir con los colaboradores en aportar y participar en equipo para ser motivados para lograr alcanzar las metas. Esto implica que el trabajo tenga buena comunicación y que tenga un liderazgo autentico. Es por ello que la organización y la planificación lleguen hacer eficaz necesitan tener una dirección eficiente para guiar al trabajador hacia el éxito, utilizando la herramienta de liderazgo (Chiavenato 2010).
	Control	El control, es la cuarta dimensión de un proceso administrativo. Tiene como objetivo asegurar que los resultados de las actividades se ajusten tanto como sea posible a las metas establecidas. Mientras tanto la planeación da inicio a un proceso administrativo, el control lo culmina (Chiavenato 2010).

5.

**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023.” De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

17. No cumple con el criterio
18. Bajo Nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación.

Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre planeación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------



Define programas	Se encuentran definidos los planes de trabajo por áreas y/o departamentos donde labora. Trabaja en base a metas establecidas.	4	4	4	
Define actividades	Los trabajadores de salud conocen las amenazas y debilidades de las decisiones que se toman en base a los criterios establecidos. Participa del análisis interno realizado en el área y/o departamento donde trabaja.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Asignación de recursos	Se realiza buena selección de reclutamiento del personal administrativo de acuerdo a las necesidades del área y/o departamento. Cuenta con personal calificado en el área y/o departamento donde labora.	4	4	4	
División de trabajo	Existen sistemas informáticos actualizados en su área y/o departamento donde labora. Considera que los cargos en su área y/o departamento están bien definidos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la dimensión: Identificar la relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	Demuestra liderazgo su jefe.	4	4	4	
Motivación	Se siente motivado para realizar su trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	4	4	4	
Trabajo en equipo	Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo en su área y/o departamentos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control.
- Objetivos de la dimensión: identificar la relación significativa entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Evaluación del desempeño	Existen sistemas de control en su área o departamento.	4	4	4	



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	JAHIR ANIBAL MONTERO NUÑEZ
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor (    )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Social (    ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional (    )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CIRUJANO DENTISTA
<b>Institución donde labora:</b>	CLÍNICA DENTAL MONTERO
<b>Tiempo de experiencia profesional en al área:</b>	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación</b> <b>Psicométrica:</b> (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de satisfacción laboral
<b>Autor(es):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Procedencia:</b>	1999
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Vía plataforma de mensajería
<b>Significación:</b>	La primera variable contiene 7 dimensiones, y 36 ítems en total. El objetivo es identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023.



#### 4. Soporte teórico

- **Variable 2: Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el acto de elegir entre dos o más líneas de actuación. En el proceso más amplio de resolución de problemas, la toma de decisiones implica elegir entre posibles soluciones aun problema, y estas decisiones pueden tomarse mediante un proceso intuitivo o razonado, o una combinación de ambos (De Andreis, 2020).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “La gestión administrativa y la toma de decisiones de un centro hospitalario Chimbote, 2023” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b>  El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Toma de decisiones	Beneficios laborales	Beneficios laborales, se enfoca en los beneficios y/o remuneraciones como pago al trabajo que realiza por el servicio brindado. También hace referencia a los incentivos que la institución ofrece al personal como pago de su buena labor.
	Condiciones laborales	Condiciones laborales, el trabajador será evaluado de acuerdo a la función que realiza. Abarcan una amplia variedad de argumentos cuestiones, desde el tiempo de trabajo (horas laboral trabajo, descanso médico) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las exigencias mentales que existen en el lugar de trabajo.
	Relación con la autoridad	Relación con la autoridad, tiene por finalidad dar a conocer las interrelaciones con otro miembro de la organización con quien tiene afinidad en comportar las actividades laborales cotidianas. Teniendo una comunicación formal y fluida con los jefes de una institución.
	Desarrollo personal y social	Desarrollo personal y social, tiene la capacidad que tiene el trabajador en desenvolverse ante actividades significativas a su autorrealización. Desempeño en tareas, actividades, funciones que pertenecen al trabajador de acuerdo, profesión, cargo o empleo al área que pertenece. Teniendo que ejercer obligaciones inherentes a su profesión.
	Desempeño de tareas	Desempeño de tareas, hace referente a las actividades que ofrece la institución donde desarrollará las diversas habilidades que posee el profesional trazándose un objetivo general y así poder llegar a la meta. Esto llevará a que el trabajador pueda mantener su satisfacción en su centro de labor.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

21. No cumple con el criterio
22. Bajo Nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

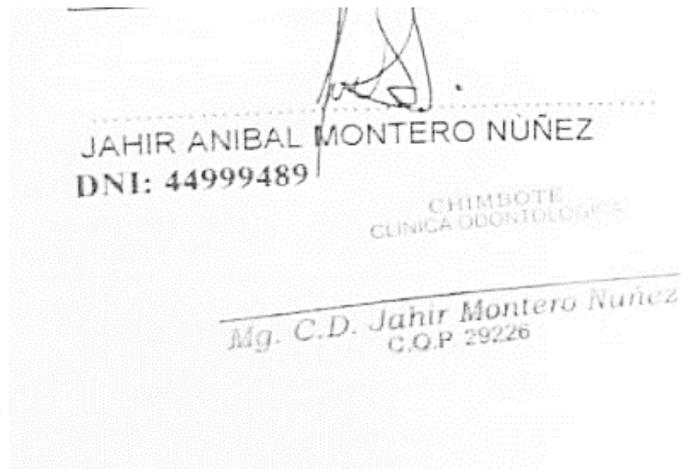


**Dimensiones del instrumento:**

- Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ancash, 2023..

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	Demuestra liderazgo su jefe.	4	4	4	
Capacitación	Se siente motivado para realizarsu trabajo. Está satisfecho con su trabajo.	4	4	4	
contrato	Se establecen metas por equipos y/o grupos de trabajo ensu área y/o departamentos.	4	4	4	
Bonificaciones	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	4	4	4	
Incentivos	Mi jefe valora el esfuerzo quepongo en mi trabajo.	4	4	4	
Salario	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	4	4	
Logros	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	4	4	4	
Desempeño laboral	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	4	4	4	
Autoestima	Haciendo mi trabajo me siento bien connmigo mismo.	4	4	4	
Actividades realizadas	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4	4	4	
Metas	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	4	4	4	

objetivos	Disfruto de cada labor que realizao en mi trabajo.	4	4	4	
Comunicación directa	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	4	4	



Pd.: el presente formato debe tomar

en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## **ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Gestión administrativa y satisfacción Laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023

Investigador (a): Melissa Estefany Zegarra Aguilar

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023, cuyo objetivo es, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud de Ancash en el año 2023.

Esta investigación es desarrollada por una estudiante de posgrado de la maestría

En Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de un centro de salud de Ancash.

Los datos empíricos encontrados permitirán establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral por lo que se puede mejorar

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente: (Enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Melissa Estefany Zegarra Aguilar. email: [estefani\\_20\\_11\\_07@hotmail.com](mailto:estefani_20_11_07@hotmail.com) y Docente asesora Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix.

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Código:** (N1,N2,A1,A2)(Primera letra del primer nombre, Primera letra del segundo nombre, Primera letra del primer apellido, Primera letra del segundo apellido):

CODIGO DE PARTICIPANTE:

Fecha y hora:

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Nuevo Chimbote, 15 de mayo de 2023

Señora:

LIC. Isabel Zeña Quispe  
JEFA DE LA MICRORED SAN JACINTO

**Asunto:** Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). Melissa Estefany Zegarra Aguilar, identificada con DNI N° 71002798 y código de matrícula N° 7000721928, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis).

**Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de salud de Ancash, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas a los pacientes del puesto de salud, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de la investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez**  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

MEMORANDO N° <sup>1068</sup> - 2023-GRA-DIRESA-RSP-S/D

A : LIC. ISABEL ZEÑA QUISPE  
JEFE DE LA MICRORED SAN JACINTO

ASUNTO : PRESENTACION DE LA ESTUDIANTE DEL PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION DE TESIS.

FECHA : Nuevo Chimbote, 19 de Junio 2023

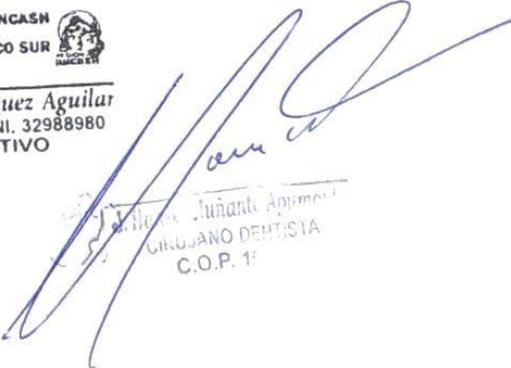
Mediante el presente comunico a Usted brindar las facilidades a la Alumna de la universidad César Vallejo quien realizará un trabajo de investigación Proyecto de Tesis denominado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED SAN JACINTO**, que Usted tan dignamente dirige, Que a Continuación se detalla.

N°	NOMBRE Y APELLIDOS
01	ZEGARRA AGUILAR MELISSA ESTEFANY

Atentamente

  
**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**  
**DIRES - ANCASH**  
**U.E. RED DE SALUD PACIFICO SUR**  
**Dr. Marco Antonio Dominguez Aguilar**  
 CMP. 45620 - RNE 29660 DNI. 32988980  
 DIRECTOR EJECUTIVO

MADA/RMM/CHFR/JASDS/mrc  
C.c.Archivo

  
**Juan Antonio**  
 CUSCOANO DENTISTA  
 C.O.P. 1°