



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA POSGRADO**

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

Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal  
asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Ramos Vilcarromero, Sandra (ORCID: 0000-0002-5232-6534)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

### **A Dios,**

*Por haberme concedido el don de la vida, la salud y por siempre inspirarme en ser un mejor ser humano.*

### **A mis adorados padres,**

#### **Milagros y Jaime,**

*Por su inmenso amor; por velar mis sueños; por atenderme en la enfermedad; por protegerme de peligros; por sus sabios consejos; por educarme con valores; por ser mi inspiración; por su perseverante motivación y apoyo para continuar desarrollándome personal y profesionalmente.*

### **A mis amados hijos,**

#### **Claudia Milagros y Tomás Adrián,**

*por ser el motor que necesito a diario para vencer las adversidades; por ser la razón de mi existir, mi alegría, mi motivo y fortaleza para mi pleno regocijo.*

### **A mi querido esposo,**

*por su constante dedicación, apoyo incondicional; por comprenderme; por sus palabras de aliento y por ser mi amigo, compañero y el complemento de mi vida.*

**Sandra Ramos Vilcarrromero**

## **Agradecimiento**

### **A la Dra. Miryam Lora Loza,**

quien fue mi asesora y siempre mostró interés especial por enseñarme y acompañarme en cada proceso del desarrollo de la tesis, compartiendo sus amplios conocimientos y experiencia; gracias por su desprendimiento.

### **A los Docentes de la Universidad César Vallejo,**

que, a través de la maestría, me impartieron sus enseñanzas, permitiéndome adquirir nuevos conocimientos que me servirán para aplicarlo en mi vida profesional y personal.

### **Al Mg. Elmer Frías Delgado,**

#### **Director de una Red de Salud de Amazonas,**

por haberme brindado las facilidades para realizar el estudio de investigación.

### **Al personal asistencial que labora en las diferentes microrredes de una Red de Salud de Amazonas,**

por su aporte en la recolección de datos, que hicieron posible concluir mi investigación.

### **A los Jueces expertos,**

por su valiosa contribución en el análisis y validación del instrumento de investigación para la presente tesis.

Sandra Ramos Vilcarromero

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables, Operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos Éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabajo en una red de salud Amazonas, MINSA. 2022 .....	21
Tabla 2 Nivel de gestión administrativa de una Red de Salud Amazonas percibido por el personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022 ....	22
Tabla 3 Relación entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022.....	23
Tabla 4 Relación entre la gestión administrativa en su dimensión organizacional y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022.....	24
Tabla 5 Relación entre la gestión administrativa en dimensión dirección y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022.....	25
Tabla 6 Relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022.....	26

## Resumen

En toda institución la gestión depende del progreso de las actividades y el logro óptimo de las metas; asimismo, repercute en la satisfacción del personal asistencial. Desde esa perspectiva, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que labora en una Red de Salud de Amazonas, MINSA – 2022. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, con diseño transversal; la muestra la conformaron 125 trabajadores, aplicando la fórmula de poblaciones finitas; el muestreo fue probabilístico; la técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios con escala de tipo Likert de 20 y 22 ítems, respectivamente, para ambas variables. Los resultados muestran que, para la gestión administrativa, del 100% de encuestados, el 51.2% es poco eficiente; seguido de un 26,4% como eficiente; y el 22,4% deficiente; con relación al nivel de satisfacción del personal, el 48% poco satisfecho; el 32.8% está satisfecho; y 19.2% está insatisfecho. Se concluye que, según el estadístico Rho de Spearman, la correlación es positiva y muy significativa ( $Rho = 0,779$  sig. = 0.000); por lo tanto, se puede inferir que, a mayor gestión administrativa, mayor satisfacción laboral.

Palabras clave. Administración pública, satisfacción en el trabajo, personal de salud, gestión en salud.

## **Abstract**

In every institution, management depends on the progress of the activities and the optimal achievement of the goals, as well as repercussions on the satisfaction of the care staff. From this perspective, the objective was to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of healthcare personnel who work in a Health Network of Amazonas, MINSA - 2022. The study was of an applied type, with a quantitative, non-experimental, descriptive correlational approach, with a cross-sectional design, the sample was made up of 125 workers, applying the finite population formula, the sampling was probabilistic; the technique was the survey and the instrument used was two questionnaires with a Likert-type scale of 20 and 22 items, respectively, for both variables. The results show that for the administrative management of 100% of the interviewees, 51.2% are inefficient, followed by 26.4% as efficient and 22.4% deficient; Regarding the level of staff satisfaction, 48% are not very satisfied, 32.8% are satisfied and 19.2% are dissatisfied. It is concluded that according to Spearman's Rho statistic, the correlation is positive and highly significant ( $Rho = 0.779$  sig. = 0.000); therefore, it can be inferred that the greater the administrative management, the greater the job satisfaction.

Keywords. Public administration, job satisfaction, health personnel, health management.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde que surge la administración, los gobiernos han dejado ver considerables inconvenientes en la gestión administrativa de la salud pública; ante esta situación países como Italia, Portugal, España y otros, adoptaron disposiciones para constituir instituciones consistentes, accesibles y constantes, pero no fue suficiente y resaltan que los trabajadores son el ente básico para el logro de metas, por lo que es necesario proveer las facilidades y fortalecer las habilidades para conservar la motivación y optimizar los recursos (European Commission, 2020).

En países de América Latina, se enfrentan a un reto llamado salud, problemática referida a dificultades de acceso y cobertura de los servicios asistenciales, dejándose evidenciar la falta de diligencia en las políticas de salud; falta de monitoreo y evaluación periódica de los productos y una inapropiada dirección de salud que impiden que el régimen de salud funcione eficientemente, por lo que se necesita precisar estrategias de gestión con la finalidad de sobresalir y alcanzar una buena ejecución de lo planificado para contribuir al logro de metas optimizando los recursos disponibles que contribuya mejorar la calidad del sistema de salud en toda Latinoamérica (Vásquez y Farje, 2021).

Países como el Perú, con una diversidad étnica y pluricultural asociada con la dificultad de acceso a los servicios de salud, a pesar de los presupuestos asignados al sector para el año 2022 el cual llegó aproximadamente al 11% del PBI, cuyo incremento fue direccionado a cubrir las necesidades de la emergencia sanitaria (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2021; MINSA, 2021; Vásquez, 2021), es decir, un presupuesto que seguirá ahondando en la desigualdad e inequidad en que se ve inmerso el personal de salud.

En las organizaciones de salud, la gestión administrativa es una práctica que requiere de un guía que lidere, dirija, motive, fiscalice, controle, planifique y establezca sus equipos de trabajo, en base a los principios de la organización, para la óptima ejecución de las labores programadas, además se menciona que se debe tener en cuenta la opinión del personal asistencial que ayude a la gestión óptima de la institución (Balcázar, 2020; Rojas et al., 2020).

Es así que la gestión administrativa es considerada como el instrumento primordial para las instituciones públicas y privadas; sin embargo, existen organizaciones que no pueden realizar una buena planificación, padeciendo en la formulación de sus objetivos, implementación de estrategias para el desarrollo institucional, dificultando el avance en los diversos procesos de gestión. Por lo tanto, es primordial contar con recurso humano capaz de desempeñar la función administrativa. Igualmente existe la problemática de la gestión administrativa en salud identificando grandes inconvenientes asociados a las políticas gubernamentales, tanto en el sector público como en el privado, lo cual repercute en la insatisfacción del usuario como del colaborador (Alba, 2020). Por esa razón, la buena gestión del administrador influye en la optimización del servicio, facilitando su acceso y, por ende, la complacencia del usuario interno (León, 2020).

Por otra parte, los servicios en salud como prestación de atención sanitaria (Balcazar, 2020), incluye la satisfacción del personal (Rojas, 2020), y por ello, es elemental averiguar el nivel de agrado que tiene el personal de salud en relación con la labor que realiza. Además, Zaldúa (2018) considera que la satisfacción laboral tiene que ser prioritaria en toda institución, la cual se refleja en su desempeño y está ligada al progreso de la institución. Es por lo que, Molero et al. (2015) consideran que el sentir del personal como trabajador es transcendental pues contribuyen a tomar decisiones apropiadas durante el proceso de planeación, lo que conlleva a lograr buenos resultados, usuarios externos satisfechos, juicios para evaluar las conclusiones, recobro de precio, buenas relaciones interpersonales.

La región de Amazonas conforma la macro región norte, es de difícil acceso geográfico y poseedor de varios microclimas; la actividad principal está relacionada con la agricultura así como la ganadería; dentro del sistema organizativo de salud, la dirección regional de salud tiene a su cargo cuatro redes y cuatro hospitales; es aquí donde se encuentra una de las Redes de Salud, así como en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del primer nivel de atención (PNA) cuyo ámbito de influencia está a nivel de cuatro provincias y distritos de condición dispersa y rural con más del 85% de población afiliada al Seguro Integral de Salud (SIS); es en este contexto que se presentan algunas deficiencias que se hacen evidentes como impericia e inexperiencia propia en la administración en salud, lo que dificulta el proceso dinámico, integral, ordenado y

representativo de un gestor sanitario, el cual está encaminado al cumplimiento de las distintas actividades planificadas de modo efectivo, regulado y organizado, entre los diferentes actores del sistema de gestión en salud.

Una característica básica que se da en todo sistema de salud es el raciocinio, lo cual permite pensar con lógica sobre los acontecimientos que se van suscitando, entonces es desde ahí que los distintos administradores sanitarios toman decisiones; si consideramos estas acciones, la Red de Salud, comenzó absorbiendo críticas enormes a la tarea administrativa de los servicios de salud, donde los procesos no fueron ejecutados de manera oportuna, dando origen al desabastecimiento de insumos, medicamentos, equipos y materiales, así como falta de atención en las diferentes necesidades laborales del recurso humano; a esto se sumó los efectos de pandemia, trabajadores con licencia por comorbilidad, renuncias por las condiciones laborales, bajas remuneraciones e inestabilidad laboral; esta situación provocó que los trabajadores que se mantenían en sus funciones asumieran la responsabilidad de atender a una mayor demanda acrecentada por el retorno de la población migrante.

Por otra parte, el gobierno del Perú, según el decreto de urgencia N° 026-2020 (establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional), asignó algunos beneficios económicos considerando solo a algunos regímenes laborales y en ciertas áreas, lo cual provocó desazón e inconformidad entre trabajadores, situación que intervino e indujo a la insatisfacción laboral, trayendo como consecuencia que el personal de salud no respondiese de manera adecuada y con calidad a la demanda esencial de salud; en ese sentido, y desde la perspectiva sanitaria se ocasionó un gran desafío, pues la eficiencia de la gestión administrativa es crucial para resolver diversas problemáticas agudizadas como secuelas de la emergencia sanitaria, es decir, tiene la finalidad de lograr recuperar y mantener la salud, garantizando a las personas un servicio de calidad, estando inmersa la satisfacción del personal asistencial mediante una óptima gerencia de los servicios de salud.

Considerando lo anterior, fue seleccionada una red de salud de Amazonas, a nivel de sus Microrredes, las cuales son en número de 22, con un hospital de nivel II-1; dicha institución abordó temas como la carencia de útiles, materiales, equipos, infraestructura y recursos humanos, siendo una de las principales

objecciones por parte del personal de salud, la falta de oportunidad en el abastecimiento, así como la escasez de recursos humanos. A pesar de ello, la problemática no solo estaba en sus sedes administrativas, sino que estas se podían percibir desde un nivel inferior como son las cabeceras de Microrredes, pues al considerar el desabastecimiento, este se producía por un registro inadecuado en los aplicativos que se maneja a nivel nacional.

No cabe duda que se podía evidenciar la existencia de falencias administrativas a nivel del ámbito jurisdiccional de una red de salud de Amazonas, lo cual facilitaba a que la gestión en términos administrativos sea percibida como inadecuada, generando incomodidad y falta de compromiso, donde la percepción de la satisfacción por parte del personal de salud se tornaba inadecuada pudiendo ser visualizada en el cumplimiento de los indicadores.

En este contexto, no podemos dejar de lado la gran importancia del recurso humano que posee las instituciones prestadoras de salud; por lo tanto, planteamos como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de Salud de Amazonas, MINSA – periodo abril y mayo 2022?

Esta investigación se justifica teóricamente, pues tuvo como propósito cooperar con la evidencia histórica relacionada a la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial, para lo cual se sustentó en la teoría de las relaciones humanas defendida por Elton Mayo, a través del cual el hombre como ser social está motivado por el estar cerca de alguien y poder comunicarse, lo cual se contrapone a lo sostenido por Fayol, quien sostuvo que el servidor solo se motiva por la parte económica. Es por ello, que también se abordó la teoría general de los sistemas sostenida por Daniel Katz y Robert Kahn quienes vieron las organizaciones como sistemas abiertos y sensibles, capaces de autorreproducirse, crecer y con capacidad para responder según el medio en que se desarrollen.

Como justificación práctica se puede afirmar que la necesidad de los directivos es conocer percepción de satisfacción del personal, siendo el punto de vista una condición para desarrollar una cultura de opinión, la cual puede ayudar a medir las acciones y mejorar la toma de decisiones, con el propósito de instaurar ambientes saludables donde el personal asistencial de las distintas microrredes de una Red de salud de Amazonas puedan dejar ver sus habilidades, sentirse

contentos y aportar al cumplimiento de las metas institucionales, debido a que un colaborador que se siente a gusto en sus actividades, también se sentirá motivado y comprometido para un desempeño eficaz y eficiente, contribuyendo al éxito de la institución.

Así también, fue metodológicamente razonable, puesto que su contribución parte por definir el margen de enlace que hay entre las variables de investigación empleando métodos y tácticas innovadoras tanto técnico administrativas como de apoyo para la satisfacción del usuario interno, es por ello se ha utilizado herramientas válidas y fiables, que servirán de guía para otra investigación relacionada con la gestión administrativa y la satisfacción del personal de salud.

De igual forma se formuló como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022. Así como los objetivos específicos: a) Identificar el nivel gestión administrativa percibido por el personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; b) establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planificación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; c) establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organizacional con la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA; d) establecer la relación entre la gestión administrativa en dimensión dirección con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; y por último e) establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control con la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA. Así, la conducta de los elementos de esta situación problemática reconoce la siguiente hipótesis: existe una relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de salud Amazonas, MINSA. 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando los antecedentes internacionales tenemos a Salinas et al., (México, 2019) quienes plantearon como objetivo medir el nivel de satisfacción de los clientes asegurado en el Hospital General de Milagro. Se usó una metodología no experimental, descriptiva con diseño de corte seccional, con una muestra de 18,100 asegurados, destacando el valor de Chi-cuadrado para probar la hipótesis. Los resultados mostraron que la insatisfacción se evidencia a través de las palabras equipos dañados, citas y medicina; donde uno de los factores para dejar de acudir a los servicios de salud es la pésima prestación del servicio; llegando a la siguiente conclusión: los participantes de este estudio por mayoría manifestaron estar insatisfechos con el servicio.

Por su parte, Pedraza (México, 2018) planteó como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas; la metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Instrumento: cuestionario; muestra a conveniencia (133 encuestados); análisis: estadística descriptiva para su caracterización; análisis factorial exploratorio; y para la relación, análisis de regresión. Resultados: la confiabilidad del cuestionario es adecuada (valor superior a 0.70 Alpha de Cronbach). En conclusión, tres dimensiones muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, (identidad, apoyo y ambiente de afecto) que contribuyen a explicar la importancia del bienestar de los servidores (satisfacción laboral).

En el *contexto nacional*, tenemos a Díaz (Perú, 2022), cuyo objetivo de su estudio fue comprobar la relación que hay entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios. Metodología cuantitativa, diseño descriptivo, correlacional y corte transversal; objeto de estudio afiliados, asistentes al servicio; muestra 334 usuarios y 20 directivos; técnica, la encuesta; herramienta, cuestionario; los datos emplearon la prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov (distribución normal); empleó la correlación de Pearson. Como resultado, la gestión administrativa y la satisfacción del cliente externo posee un valor combinado de 559, por lo que se especifica que existe una relación entre las

variables, significativa  $p = 0,005$ . Se concluyó que existe reciprocidad entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de EsSalud Chepén.

Por otro lado, Gallo (Perú, 2021) en su investigación propone como objetivo establecer la relación que hay entre la calidad de la gestión del cuidado y la satisfacción del personal de salud de una clínica particular en Guayaquil. Metodología cuantitativa y diseño descriptivo; muestra, 110 trabajadores; instrumento validado por peritos y probado para su confiabilidad. Los resultados evidencian una relación sobriamente representativa entre ambas variables (Rho de Spearman 0,446 y nivel de sig. 0,000); con un valor de nivel medio de satisfacción laboral en 56,36%; y nivel bajo en 3,6% del colaborador de salud. En conclusión, se determinó la presencia de una moderada correspondencia entre ambas variables de estudio.

De acuerdo con lo establecido por Vilca (Perú, 2021) cuyo objetivo fue establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia por Covid 19 en la Microrred de Salud Acobamba. Metodología cuantitativa, básica, correlacional no causal y no experimental; muestra, 79 beneficiarios propios; instrumento, cuestionario de gestión administrativo y Escala de Satisfacción Laboral SL-SP de Palma (2005). Los resultados indicaron: 60% gestión administrativa poco eficiente; y 30% deficiente; la dirección (53%) y control (51%), poco eficaz; planeación (40%) y organización (21%), mayor deficiencia; siendo la organización (21%) la más eficaz. Desde otro punto de vista, el 90% se están muy insatisfechos y 10% insatisfecho. Concluyó que la satisfacción del usuario interno resulta de la gestión administrativa, según Chi cuadrado = 440,175,  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ . En donde la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.99, donde la gestión administrativa interviene un 99% sobre la satisfacción del usuario interno.

En el caso de Marcillo (Perú, 2020) tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral calificadas por personal que atiende en pre-hospitalización a politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020; usó la metodología de enfoque cuantitativo, básica, no experimental, con un diseño descriptivo correlacional; 52 participantes; los resultados mostraron mediante las pruebas estadísticas de Rho de Spearman con un índice de 0,443 y sig.  $<0.01$  existe relación entre ambas variables; concluyendo que el grado de reciprocidad entre ambas variables es

débil.

Igualmente, Rojas (Perú, 2020) cuyo objetivo fue identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio; uso una metodología en un estudio descriptivo transversal, no experimental, con diseño correlacional; población, 41.466 afiliados; y beneficiarios, 381 personas (muestra). Los instrumentos son aprobados por el método Delphi o por peritaje, alcanzando un estándar del 84.2%; y la fiabilidad deducida por el coeficiente de Cronbach es de 0,838. Los resultados mostraron que la gestión administrativa es regular en un 62.5%; concluyendo con un 95% de nivel de confianza, existe correspondencia directa entre ambas variables de estudio.

También tenemos a Morgado (Perú, 2020) quien se propuso como objetivo determinar la presencia de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de salud; empleó una metodología, de tipo aplicativo, muestra de 64 funcionarios administrativos y asistenciales; la encuesta como herramienta. Los resultados mostraron que 76.6% tiene un buen nivel en la planeación; 70.3% muestra un buen nivel en relación con la organización y dirección; 81.3% posee un buen nivel en control; y un 78.1% asume un nivel bueno de liderazgo. En su conclusión demostró la dependencia entre ambas variables en estudio gestión en relación con la Microrred Laredo durante el 2019.

Es por lo que Delgado (Perú, 2017), presentó como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima, 2016. Empleó una metodología de tipo aplicativo, cuantitativo, descriptivo, corte transversal; la población fue formada por 35 personas; usó la encuesta como técnica; y como instrumento, la escala de Likert transformada; se aplicó previo consentimiento informado. Los resultados muestran que 69% describen que es media; 17% baja; y 14% alta; en la dimensión políticas administrativas, 69% es considerada como media; 17% baja; y 14% alta; y en la dimensión relación con la autoridad, 80% afirma que es media; 14% baja; y 6% alta. En conclusión, la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene nivel medio.

Estudios a *nivel regional*, se pudo ubicar a Vásquez (Amazonas, 2021), su investigación tuvo como propósito establecer la correlación entre la variable de inteligencia emocional y la variable de la satisfacción laboral de profesionales de salud del Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2021, para lo cual utilizó una metodología de tipo básica correlacional y diseño no experimental transversal; muestra representada por 65 colaboradores; técnica, la encuesta; instrumentos, una escala para cada variable; prueba estadística de Pearson. Los resultados mostraron un  $p\_valor = 0.679$ , e indicaron que la satisfacción laboral en un 40% es medianamente satisfactoria. Concluyendo que existe una relación positiva y moderada entre las variables.

Dentro de la sustentación teórica se puede tener en cuenta a George Elton Mayo, docente universitario de "*Harvard*", sociólogo, teórico de las relaciones humanas, aunque también es conocida como teoría humanística dada en 1932; según la propuesta del autor, este afirma que la producción se ve aumentada y está definida por la complejidad con que se ponen de manifiesto las relaciones humanas, llámese por la conexión de grupo, por los sentimientos de pertenencia, lealtad o viceversa hacia una organización informal dentro del trabajo, más no por energía, fuerza o capacidad fisiológica de los servidores. Además, la teoría hace énfasis en el elogio y trabajo en equipo como factores motivacionales (Rivero, 2019; Beltrán y López, 2018).

Otra teoría acorde y relacionada con las variables es la Teoría general de los sistemas la cual está enfocada en la interacción entre las piezas (individuos) y no en las partes individualizadas. Es decir, es una cuestión de relación; constituyéndose en un sistema de "relacionalidad" de las partes, considerando que toda organización requiere para su funcionalidad en clasificarlos, llámese abiertos – cerrados, dependientes – independientes, lo cual permitirá evaluar la organización, en este caso el modelo de KATZ y KAHN es de sistema abierto, donde los sistemas sociales son alterables, al ser instituidos por el hombre y sus escenarios, es decir, actitudes, percepciones, creencias, motivaciones, y expectativas que son elementos de tipos psicológicos (Hernández, 2012).

Es por ello, que esta condición determina la conducta de los individuos, así como las normas establecidas y los valores como base interrelacionada en la construcción de los sistemas sociales, entonces las funciones, normas y valores se constituyen como componentes básicos (Hernández, 2012).

Estas indagaciones coinciden en que la gestión administrativa es sistemática porque mantiene un orden adecuado para los procesos que favorecen para alcanzar los metas y el desempeño de las funciones por parte de las unidades organizacionales; por tanto, deberán planificar, organizar y ejecutar las acciones de gestión y control (Hernández, 2012). Así es que se han considerado aspectos en el estudio, pero también hay que sumar la innovación organizacional que actualmente mejora cualquier modelo institucional, combinando innovaciones tecnológicas, como organizar el cambio, la producción, el fortalecimiento de capacidades de manera permanente, entre otros, para volverse eficiente y ponerse en una posición acorde al servicio, que hoy es muy competitivo.

En este caso, entender los procesos de planificación, indicando que es la etapa inicial de cualquier acción administrativa con el fin de fijar metas, objetivos, asignar recursos y asignar acciones, la acción se realiza en un momento determinado.

De igual forma, en la presente investigación se sustenta la base científica pertinente al tema tales como definiciones, teorías y sus factores o dimensiones que amparan el proceso de investigación. Por lo tanto, para la variable gestión administrativa se han considerado las siguientes definiciones. El Diccionario de la Real Academia Española (RAE - ASALE, 2014) propone como base de la definición, que la palabra gestión es *"la acción y eficacia de la gestión"*. Por su parte Ferrusca Rosas et al. (2018) especifican que *"la gobernanza por medio de su peculiar estilo de fabricar, ejecutar y controlar las políticas públicas genera resultados más eficientes"*.

La razón por la que es de gran importancia es porque a través de estos procesos se logrará la consumación de los objetivos planteados, forjando la satisfacción en los empleados de la organización. Sin embargo, Chiavenato (2006), sostiene que la gestión administrativa no es meramente planificar, organizar, dirigir y controlar, sino que también implica decidir y ejecutar acciones aplicables a una variedad de situaciones en todo tipo de organizaciones, también significa coordinar personas, finanzas, recursos materiales y tecnológicos para contribuir al logro de metas, motivando y dirigiendo de manera constante las funciones que se ejecutan en los diferentes niveles de la organización, concluyendo que la gestión administrativa es un repertorio de procesos que se tiene que seguir para la programación, ejecución y evaluación.

Es por ello que a la gestión administrativa se le consigna el empleo de técnicas y herramientas para lograr una gestión responsable y sistemática de los recursos asignados (humanos, físicos y financieros) por la organización, el mismo que debe darse a través de un círculo de calidad donde se respete los pilares de todo proceso administrativo con sus dimensiones (Chiavenato, 2006); teniendo como principal fin la combinación eficiente y efectiva del capital humano, recursos físicos y financieros (Montoya, 2017) para brindar un servicio óptimo al usuario en salud disminuyendo efectos negativos en su entorno individual (Rojas, 2020), queriendo estabilizarlos con la búsqueda de su bienestar ofreciendo más beneficios a los usuarios (Rojas-Martínez et al., 2020).

Según Robbins y Coulter (2010) se puede expresar que la gestión administrativa en una institución o empresa se desdobra en responsabilidades sostenidas en líderes administrativos con visiones similares (citado por Acosta, 2021). De igual forma, la administración posee un efecto positivo en la eficacia de la prestación que se brinda al consumidor externo, por lo que, con solo aplicar, las cuatro dimensiones, esto repercutirá sobre la eficacia del servicio, dejando en evidencia que la gestión administrativa permite la optimización del proceso administrativo, pues desde un punto de vista global, la habilidad que posee la institución para decidir, alcanzar y analizar sus objetivos y metas, así como optimizar los recursos disponibles, se constituyen en etapas o elementos del proceso administrativo (Cedeño et al., 2018).

Por otra parte, Ramírez (2010), hace referencia que una Organización es definir puntualmente la función gerencial, la misma que estará enlazada a sus áreas dependientes, concretas y reorganizadas para lograr la meta propuesta, así mismo señala que el acomodo ineludible de funciones con el propósito de dirigir, asignar responsabilidades a los trabajadores y poner en marcha la ejecución de actividades para el logro el objetivo se considera como organización. También se puede pensar en una organización como cuando un grupo de individuos realiza varias funciones de manera organizada para lograr sus objetivos.

Por consiguiente, enfatizamos el proceso de programar y asignar funciones y recursos, identificar los recursos y acciones necesarios con la finalidad de conseguir los objetivos establecidos se denomina organización, consecutivamente se debe confeccionar el organigrama funcional de la entidad, designar funciones, distribuir responsabilidades, estructurar las áreas operativas, establecer los términos de referencia de cada puesto y proveer los recursos necesarios a cada área.

Es así, que la variable se debe dimensionar, iniciando con la dimensión planeación; tomando como referencia lo citado por Martínez (2012), se puede referir a *“la planeación”* como una técnica a través de la cual se puede tomar acciones, así como elecciones que resultan de la necesidad de sostener, modificar o mejorar las circunstancias dadas dentro de una organización, lo cual facilita buscar cambios positivos en búsqueda del progreso de la institución (Salas,2021).

En cuanto a la dimensión organización, esta es señala como parte de la administración, cumple la función de asignar roles que desempeñarán los individuos en determinada entidad. Si se habla de salud, se dice que cumple la con el fin de avalar la asignación de las funciones requeridas en cumplimiento de objetivos, considerando que este solo debe asignare al personal de salud, con mejores competencias, asimismo contar con el perfil profesional para el desarrollo de dicha tarea (Marcillo, 2020).

En razón a la dimensión dirección, va a permitir la reflexión de los trabajadores sobre la satisfacción de sus necesidades; asimismo, sobre el cómo utilizar sus competencias como medio de contribución a la consumación de los objetivos proyectados por la institución. Es por ello, que los funcionarios en cargos de dirección deben poseer conocimiento, de acuerdo a las funciones de los servidores, así como el manejo de conflictos y negociación (Marcillo, 2020).

Chiavenato sustenta que la dirección es el tercer oficio de la administración, su rol esencial es promover la acción y el dinamismo en la institución; está en relación directa con las actividades, la puesta en marcha, así como en la disposición de los recursos humanos (Chiavenato, 2006), es decir, que tiene como función orientar a la entidad; está íntimamente ligada a la acción y al inicio o puesta en marcha de las acciones que dependen del trabajo de los colaboradores.

Por último, se tiene la dimensión control, que según Álvarez (2008), admite asegurar, que el resultado o producto según lo planteado, organizado y dirigido, se hayan desarrollado lo mejor posible, con el fin de alcanzar los objetivos impuestos. En esta parte de todo “*proceso administrativo*” uno de los aspectos a evaluar es el desempeño de trabajador, confrontando los resultados vs metas establecidas, para subsiguientemente tomar acciones de ser el caso. Entonces, se puede decir que el control confiere una estimación y, por tanto, puede variar el desempeño del trabajador y del grupo de trabajo, garantizando la ejecución de planes y objetivos de las instituciones (Salas, 2021).

Con relación a la segunda variable estudiada tenemos la satisfacción laboral, que es la actitud que posee el trabajador de cara a su propio trabajo (Silva, 2021; Vilca, 2021), la cual se funda en declaraciones y valores que ha desarrollado en su contexto ocupacional y que se determinan por las peculiaridades del puesto, así como las apreciaciones que tiene el trabajador de lo que se supondría ser (Palomino, 2018). Sin embargo, para Locke y Wall (1984) esta vendría a ser una respuesta emocional desde un punto de vista positivo respecto a su trabajo, siendo resultado de las expectativas generadas por el servidor con respecto al puesto, pero lo contrario sería insatisfacción (Sánchez, 2020).

Autores como Muñoz definen la satisfacción como una sensación agradable por realizar alguna actividad laboral, además de que este se da en un ambiente que le permite sentirse a gusto, lo cual le resulta bastante atractivo, por la serie de compensaciones que este le proporciona, que podrían ser “*psico-socio-económicas*” y que cumplen con las expectativas proyectadas por el individuo (Sánchez, 2018), así es que lo considera como una valoración de tipo subjetivo (Gamero, 2021).

Desde su posición, Ramírez (2019) describe que la satisfacción laboral ostenta cuatro determinantes, entre estas tenemos a la *Significación de la tarea* que se traduce en la disposición para realizar una labor asignada; como segunda

dimensión está las *condiciones de trabajo* en la cual se aprecian las características que organizan y rigen el desarrollo laboral. En la tercera dimensión, el *reconocimiento personal y social* con la intención de inspeccionar el desempeño de los trabajadores para reconocer y estimular el logro individual o grupal en desenlaces exitosos de la institución. Por su parte, Torres (2018) también se refieren a los incentivos entregados a los colaboradores como un buen estímulo para promover el desempeño laboral por parte de los empleadores.

Por último, las relaciones sociales o interpersonales, que es saludable cuando es impulsado a través de actividades en conjunto, con acciones de solidaridad, cooperación y trabajo en equipo (Ramírez, 2019). Concluyendo que la satisfacción laboral es favorable para el empleado como para la entidad donde labora.

Así también Chipa-Huallpayuca y Choque-Zúñiga (2017) consideran identificar inconvenientes laborales, con la finalidad de corregir los aspectos que perjudican el buen desempeño del trabajador para recuperar y mantener la satisfacción laboral. Del mismo modo, declaran que, si los trabajadores de salud estarían contentos en sus puestos, la productividad de sus actividades y su rendimiento aumenta y esto tendría influencia positiva en la calidad de la atención, aseverando que la satisfacción laboral de un personal es el reflejo positivo de la institución donde labora.

Por último, Acosta (2021) expone que el grado de satisfacción laboral de un trabajador repercute en resultados reflejado en las siguientes características como la satisfacción y productividad; que se asocia directamente con el rendimiento; en otras palabras, un trabajador satisfecho es igual a trabajador productivo; por otro lado, tenemos a la satisfacción y ausentismo la cual no siempre es como consecuencia de insatisfacción debido a que la ausencia de un trabajador puede deberse a motivos imprevistos; finalmente, habla de la satisfacción y rotación, siendo un aspecto negativo ya que ocasiona altos costos al rotar a un trabajador a otra área para la capacitación y adecuación del nuevo puesto laboral, es decir, el personal no siempre se rota por insatisfacción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

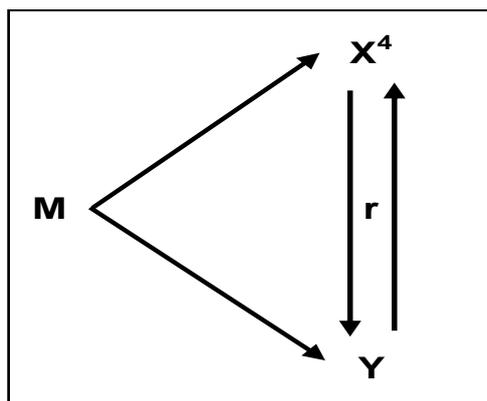
##### 3.1.1. Tipo de investigación

*Aplicada*, pues permitió indagar sobre un problema específico y sostener conclusiones sobre la unidad estudiada (Arias, 2020). Además, es transaccional, dado que se dio en una sola medición en tiempo dado (Supo y Zacarías, 2020).

##### 3.1.2. Diseño de la investigación

*No experimental, descriptivo, correlacional con diseño corte transversal*, es decir, no existe manipulación de las variables, solo se observaron en un solo momento (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018).

Representación gráfica del estudio:



Donde:

M = Personal asistencial

r = Relación entre variables

X<sup>4</sup> = Gestión administrativa y sus 4 dimensiones planeación, organización, dirección y control.

Y = Satisfacción del personal asistencial

### 3.2. Variables, Operacionalización

#### Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

#### Variable 2: Satisfacción del personal asistencial

Dimensión

Grado de satisfacción laboral a nivel general

Operacionalización de variables (ver anexo 1)

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Se consideró a 184 trabajadores del personal asistencial que labora en las microrredes de una Red de Salud de Amazonas. MINSA – periodo abril y mayo 2022. Por ser una agrupación que tuvieron características similares (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018)

#### **Cuadro 1**

#### **Población por grupo profesional según microred**

Red de Salud	Profesión						Total
	Médico Cirujano	Cirujano Dentista	Psicólogo	Obstetra	Lic. Enfermería	Tec. Enf. / Lab.	
Microred 1				3		3	6
Microred 2	1	1	1	8	4	9	24
Microred 3				2			2
Microred 4				2	1		3
Microred 5				3	2		5
Microred 6	1			2		1	4
Microred 7				4	1		5
Microred 8				2		1	3
Microred 9				3	1	2	6
Microred 10				3		2	5
Microred 11				1	1		2
Microred 12				2	1		3
Microred 13		1		2	1	1	5
Microred 14				2			2
Microred 15				7	1	1	9
Microred 16				2	1		3
Microred 17				6			6
Microred 18				1	1	1	3

Microred 19				4	1	2	7
Microred 20				3		1	4
Microred 21	1			5	1	4	11
Microred 22				1	1		2
Hospital				5			5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>125</b>

### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión:**

- Personal de salud asistencial nombrados o contratados por cualquier modalidad por más de 3 meses que laboren en las microrredes de una Red de Salud de Amazonas.
- Personal de salud asistencial que no ocupan cargos de jefatura u otros cargos administrativos.
- Personal de salud que acepta contribuir en el estudio y firman el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Trabajadores de la salud que tienen un cargo administrativo.
- Personal de limpieza
- Personal conductor de unidad móvil
- Personal que se encuentra de licencia
- Personal de salud que no está de acuerdo con participar en el estudio.

### **3.3.2. Muestra**

Aplicando la fórmula de población finita se consideró a un 68% de la población representada por 125 trabajadores asistenciales que laboran en las microrredes de una Red de Salud de Amazonas, MINSA – periodo abril y mayo 2022. (Ver anexo 3)

### **3.3.3. Muestreo**

Se usó el muestreo probabilístico al azar simple.

### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Personal asistencial que labora en las microrredes de una Red de Salud de Amazonas, MINSA – periodo abril y mayo 2022, que cumple con las pautas de inclusión.

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

#### **Técnica**

En este estudio se utilizó la técnica de la Encuesta con abordaje de persona a persona de manera virtual, usando el formulario Google.

#### **Instrumento**

Las herramientas utilizadas son las siguientes:

Para la variable gestión administrativa se empleó el Cuestionario modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022), incluye 20 ítems con cuatro dimensiones medibles en escala de Likert de 5 alternativas de respuesta:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) y esta variable cuenta con la siguiente categorización Deficiente (20 a 46), Poco Eficiente (47 a 73) y Eficiente (74 a 100). El instrumento fue validado por cinco jueces expertos (ver anexo4). Al haber aplicado la prueba piloto el coeficiente Alfa de Cronbach = 0,931, es decir, viable para ser aplicado (ver anexo 5).

Encuesta de satisfacción laboral (MINSa, 2002) incluye 22 ítems, adaptado por Rojas y Lora (2020), registrando opiniones sobre trabajo actual 4 ítems; Trabajo general 3 ítems; Interacción con el jefe 5 ítems; oportunidad de ascenso 2 ítems; sueldo e incentivos 2 ítems; interacción con compañeros 2 ítems; y clima laboral 3 ítems. Estuvo dispuesta para medir la satisfacción de los empleados bajo tres categorías generales: Insatisfecho (22-51 puntos); Poco satisfecho (52-80 puntos); Satisfecho (81-110 puntos), ver anexo 2.

### **3.5. Procedimiento**

- Se inició la ejecución del trabajo de investigación, se solicitó la autorización de la entidad correspondiente.
- Se procedió a socializar, con el personal la encuesta, absolviendo sus dudas, para que finalizando pudiesen aceptar a través del consentimiento informado.
- El cuestionario fue aplicado de manera virtual y tuvo una duración de 30 minutos como máximo.
- El Link utilizado fue: <https://forms.gle/PE9TsZnsCk9RGzUJA>

- Finalmente, los resultados obtenidos fueron tratados con discreción y estrictamente para usos en investigación.

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

Consistió fundamentalmente en la exportación de la data de resultados debidamente codificados obtenidos a través de los cuestionarios aplicados en los formularios Google a una hoja de cálculo Excel (ver anexo 7).

Posteriormente, se usó el programa estadístico SPSS versión 25, lo que permitió elaborar una base de datos propia de acuerdo con los objetivos planteados (ver anexo 8).

Para ambas variables y dimensiones en estudio se utilizó la estadística descriptiva con la finalidad de representar los resultados en porcentajes y frecuencias evidenciados en tablas. Asimismo, se empleó la estadística Inferencial aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en donde los datos no tuvieron una distribución normal por lo tanto se usó la Prueba no paramétrica de Rho Spearman para justificar la hipótesis estadística; por último, se hizo la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se sostiene en los principios éticos y morales instituidos por la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y cumple con los criterios éticos en materia de investigación científica.

Es preciso señalar que los resultados obtenidos son reales, confiables, ya que fueron procesados de forma honesta y sin adulteraciones, respetando el apoyo voluntario sin ningún tipo de influencia y el anonimato de los participantes que apoyaron de manera voluntaria, asimismo se respetó los derechos de autores y propiedad intelectual de cada trabajo citado en la investigación; por lo tanto, la tesis es genuina y legal, es decir, durante la ejecución de toda la investigación, se siguieron los principios del acuerdo de Helsinki, así mismo el Código de Conducta del Informe Belmont, emitido por el CIOMS (2016).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabajo en una red de salud Amazonas, MINSA. 2022*

Gestión Administrativa	Satisfacción del personal							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	17	13,6%	11	8,8%	0	0,0%	28	22,4%
Poco Eficiente	7	5,6%	41	32,8%	16	12,8%	64	51,2%
Eficiente	0	0,0%	8	6,4%	25	20,0%	33	26,4%
Total	24	19,2%	60	48,0%	41	32,8%	125	100,0%

**Nota:** Data de resultados - Elaboración propia.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0,779	0,000

En la tabla 1, se observa para la Gestión Administrativa que del 100% de sujetos muestrales el 22,4% (28) refiere que este es deficiente; el 51,2% (64) poco eficiente; y 26,4% (33) eficiente; para la Satisfacción del personal el 19,2% (24) está insatisfecho; 48% (60) poco satisfecho; y 32,8% (41) satisfecho. Además, se debe contemplar que el estadístico de prueba Rho Spearman presenta un coeficiente de  $R_s = 0,779$ ; y Sig. = 0,000 menor 0,05, el cual tiene su mayor soporte en el nivel de correlación de la variable gestión administrativa poco eficiente y la variable Satisfacción del personal poco satisfecho (32,8%), queda demostrada la existencia de la correlación directa y significativa entre las variables de estudio.

**Tabla 2**

*Identificar el nivel gestión administrativa percibido por el personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022*

Gestión Administrativa	N°	%
Deficiente	28	22,4
Poco eficiente	64	51,2
Eficiente	33	26,4
Total	125	100,0

**Nota.** Data de resultados - Elaboración propia.

En la tabla 2, se contempla que del 100% (64) de los encuestados, para la medición del nivel de gestión administrativa, se estableció que el 22,4% (28) manifiesta que es deficiente; el 51,2% (64) es poco eficiente; y el 26,4% (33) es eficiente, lo cual indica que, en el manejo de los cuatro componentes la gestión administrativa dentro de una Red de salud de Amazonas no es suficiente para el logro de las metas, repercutiendo de manera negativa en la satisfacción de sus empleados.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022*

D1: Planificación	Satisfacción del personal							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	16	12,8%	8	6,4%	1	0,8%	25	20,0%
Poco Eficiente	8	6,4%	44	35,2%	19	15,2%	71	56,8%
Eficiente	0	0,0%	8	6,4%	21	16,8%	29	23,2%
Total	24	19,2%	60	48,0%	41	32,8%	125	100,0%

**Nota:** Data de resultados - *Elaboración propia.*

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0,728	0,000

En la tabla 3, se observa que del 100% de los encuestados para la variable gestión administrativa en su dimensión uno Planeación, el 20% (25) refirieron que esta era deficiente; 23,2% (29) eficiente; y el 56,8% (71) poco deficiente. Además, se debe contemplar que el estadístico de prueba Rho Spearman presenta un coeficiente de  $R_s = 0,728$ ; y Sig. = 0,000 menor a 0,05, expresando un nivel de significancia alto, el cual tiene su mayor soporte en el grado de correlación de la variable gestión administrativa en su dimensión Planeación poco eficiente y la variable Satisfacción del personal poco satisfecho (35,2%) al quedar demostrado la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 4**

*Relación entre la gestión administrativa en su dimensión organizacional y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022*

D2: Organización n	Satisfacción del personal							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	16	12,8%	17	13,6%	4	3,2%	37	29,6%
Poco Eficiente	8	6,4%	40	32,0%	15	12,0%	63	50,4%
Eficiente	0	0,0%	3	2,4%	22	17,6%	25	20,0%
Total	24	19,2%	60	48,0%	41	32,8%	125	100,0%

**Nota:** Data de resultados - *Elaboración propia*

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0,729	0,000

En la tabla 4, se observa que del 100% de los sujetos muestrales para la variable gestión administrativa dimensión dos Organización el 50,4% (63) poco eficiente; el 29,6% (37) manifiestan que esta es deficiente; y el 20% (25) eficiente; para la variable satisfacción del personal el 19,2% (24) refiere sentirse insatisfecho; el 48% (60) poco satisfecho; y el 32,8% (41) satisfecho. Además, se debe contemplar que el estadístico de prueba Rho Spearman presenta un coeficiente  $R_s = 0,729$ ; y Sig. = 0,000 menor a 0,05, y expresa un nivel de significancia alto, el cual tiene su mayor soporte en el grado de correlación de la variable gestión administrativa en su dimensión Organización poco eficiente y la variable Satisfacción del personal poco satisfecho (32%) al quedar demostrado la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión administrativa en dimensión dirección y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022*

D3: Dirección	Satisfacción del personal							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	18	14,4%	15	12,0%	2	1,6%	35	28,0%
Poco Eficiente	6	4,8%	37	29,6%	16	12,8%	59	47,2%
Eficiente	0	0,0%	8	6,4%	23	18,4%	31	24,8%
Total	24	19,2%	60	48,0%	41	32,8%	125	100,0%

**Nota.** Elaboración propia.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0,730	0,000

En la tabla 5, se observa que del 100% de los encuestados para la variable gestión administrativa dimensión tres Dirección el 47,2% (59) poco eficiente; el 24,8% (31) eficiente; y el 20% (35) manifiestan que esta es deficiente; para la variable satisfacción del personal el 19,2% (24) refiere sentirse insatisfecho; el 48% (60) poco satisfecho; y el 32,8% (41) satisfecho. Además, se debe contemplar que el estadístico de prueba Rho Spearman presenta un coeficiente  $R_s = 0,730$ ; y  $Sig. = 0,000$  menor a 0,05 expresando un nivel de significancia alto, el cual tiene su mayor soporte en el grado de correlación de la variable gestión administrativa en su dimensión Dirección poco eficiente y la variable Satisfacción del personal poco satisfecho (29,6%) al quedar demostrado la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 6**

*Relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022*

D4: Control	V2: Satisfacción del personal							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	17	13,6%	9	7,2%	1	0,8%	27	21,6%
Poco Eficiente	7	5,6%	43	34,4%	13	10,4%	63	50,4%
Eficiente	0	0,0%	8	6,4%	27	21,6%	35	28,0%
Total	24	19,2%	60	48,0%	41	32,8%	125	100,0 %

**Nota.** Elaboración propia.

Estadístico de prueba	Valor	Sig. (bilateral)
Correlación de Rho Spearman	0,914	0,000

En la tabla 6, se observa que del 100% de los encuestados para la variable Gestión Administrativa dimensión cuatro Control el 50,4% (63) poco eficiente; el 28,0% (35) eficiente; y el 21,6% (27) manifiestan que esta es deficiente; para la variable satisfacción del personal el 19,2% (24) refiere sentirse insatisfecho; el 48% (60) poco satisfecho; y el 32,8% (41) satisfecho. Además, se debe contemplar que el estadístico de prueba Rho Spearman presenta un coeficiente de  $R_s = 0,914$ ; y Sig. = 0,000 menor a 0,05, el cual tiene su mayor soporte en el grado de correlación de la variable gestión administrativa en su dimensión Control poco eficiente y la variable Satisfacción del personal poco satisfecho (34,4.6%) al quedar demostrada la existencia de una correlación directa y muy significativa entre las variables estudiadas.

## V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos que fueron encontrados según los objetivos y la hipótesis planteados en el trabajo investigativo denominado Gestión administrativa y su correlación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022, y teniendo en consideración la información consignada en los capítulos previos, así como las deducciones obtenidas contrastadas por las hipótesis de otros estudios y las implicancias teóricas.

Según los resultados mostrados en la tabla 1 se evidencia que mayoritariamente el 51,20% de los entrevistados califican que la gestión administrativa es poco eficiente; del mismo modo en la satisfacción del personal asistencial el 48.00% de los encuestados manifiestan estar poco satisfechos. Así también se obtuvo una reciprocidad de Rho de Spearman cuyo nivel de significancia fue igual a 0,779 indicando que existe una correlación positiva alta entre las variables, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación.

Considerando los aspectos teóricos, se debe iniciar con la valoración según la teoría general de los sistemas, según la cual todo parte por sistema de relacionalidad, entonces las organizaciones deben encontrarse clasificadas para ser conducidas en la consecución de los objetivos institucionales, según esta teoría los sistemas son abiertos, por ende, se basan en actitudes y comportamientos creados por el hombre (Hernández, 2012). Otro aspecto son las relaciones humanas, en términos de satisfacción, estas se manifiestan por la conexión con su entorno laboral, así como aquellos sentimientos de pertenencia hacia su institución, podría entonces inferir que dentro de los factores motivacionales estarían el elogio, así como el trabajo en equipo.

Es así como los resultados obtenidos son coincidentes con el estudio de Acosta (2021) donde concurre en una correlación significativa de la dimensión dirección de la gestión administrativa con la satisfacción laboral, donde mediante la correlación de Spearman (rho) obtuvo una rho moderado y positiva de 0.403 con un nivel de significancia de  $p < 0.001$ , concluyendo que existe relación entre ambas variables, admitiendo la hipótesis específica planteada en la investigación. Además, en la medida que se planifique, organice, direcciona y controle la gestión administrativa de manera adecuada se compondrán las estrategias para alcanzar la satisfacción laboral del personal de salud.

Asimismo, al evaluar la satisfacción del personal, mostraron un 56.36% en el nivel medio (Gallo, 2021), resultado similar mostrado por Delgado (2017) quien encuentra que el nivel es medio en un 69%, con datos menores; pero de preponderancia esta Vásquez (2021) donde se registró que la satisfacción laboral es calificada como medianamente satisfactoria.

En cuanto al primer objetivo específico según los resultados mostrados en la tabla 2, se distingue que, de 64 encuestados, representado por un 51,2% del personal asistencial de las microrredes de salud, aprecian que la Gestión Administrativa es poco eficiente.

Considerando a Chiavenato (2006), quien confirma que hay deficiencias durante los procesos administrativos; por lo tanto, la institución debe asegurar la eficacia del administrador para que sus funciones se ejecuten de manera óptima de tal forma que se obtenga un buen resultado.

Estos resultados son coincidentes con lo encontrado Rojas Palacios (2020) donde obtuvieron los siguientes resultados: el mayor porcentaje de los entrevistados representados por un 62.5% de trabajadores indicaron que la gestión administrativa es "Regular", lo cual indica que el manejo de los cuatro componentes la gestión administrativa no es suficiente. Además, son respaldados por Vilca (2021) en su investigación que tuvo como objetivo establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del cliente interno en tiempos de pandemia por la Covid-19 en la Microrred de Salud Ocobamba en el cual el resultado descriptivo de la variable dejó en evidencia que el 60% de los usuarios internos de la Microrred de Salud Ocobamba refieren que la gestión administrativa es poco eficiente.

Sin embargo, los resultados presentados por Morgado (2020) para la gestión administrativa para la dimensión planeación mostraron que es considerado en un buen nivel en 76.6%.

Para el segundo objetivo específico, según la tabla 3, se observa que la dimensión planeación de la gestión administrativa de la Red de salud es considerado por la mayoría de los encuestados como poco eficiente (56.80%). En cuanto a la satisfacción laboral del personal asistencial de las microrredes de salud, el mayor porcentaje de los encuestados manifiestan estar poco satisfechos (48.00%). Asimismo el resultado de Rho Spearman muestra que existe una correlación positiva significativa con un valor de 0,728 y el nivel de significancia entre la dimensión planeación y la variable de satisfacción laboral es de 0,000; exteriorizando que la planeación de esta Red de salud de Amazonas es significativa para el aumento o reducción de la satisfacción laboral.

Según Chiavenato (2006) indica que la planeación suele ser poco eficiente pese a ser esta la más importante, por ser el inicio de todo el proceso de administrar, donde se formula los objetivos, estrategias y metas esperadas. Pues la gestión administrativa mantiene un orden, para cada proceso, el cual le va a permitir lograr los objetivos que estos se plantean a través de herramientas respetando los pilares de la administración (Montoya Vega, 2017). Entonces la planificación es la identificación concienzuda de las características principales que actúan de manera continua en el desarrollo de la metodología en la gestión institucional para alcanzar resultados inmejorables para el establecimiento y no está relacionada necesariamente con la satisfacción del trabajador.

Del mismo modo, los resultados obtenidos armonizan con la investigación de Vilca (2021) que tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia por la Covid 19 en la Microrred de Salud Ocobamba, en donde los resultados descriptivos mostraron que el 51% de sus encuestados determinan que la dimensión planeación tiene poca eficiencia. Así también, concuerda con el estudio de Díaz Paz (2022) donde plantea comprobar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de EsSalud; concluyendo que existe una correlación significativa ( $p=0,005$ ) positiva imponente.

Para el objetivo específico número tres, según los resultados mostrados en la tabla 4, se evidencia que 63 encuestados representados por el 50,4% del personal de salud de las microrredes aducen que la dimensión organización de la gestión administrativa de esta Red de salud en el año 2022 es poco eficiente y en relación con la satisfacción laboral del personal asistencial de las microrredes de salud, el mayor porcentaje de los encuestados representado 48,0% manifiesta estar poco satisfecho. Así también, los resultados de Rho Spearman muestran que existe una correlación positiva significativa con un valor de 0,729 y el nivel de significancia entre la dimensión organización y la variable de satisfacción laboral es de 0,000; lo que demuestra que el personal asistencial considera que la organización de su institución es significativa para su satisfacción laboral.

La gestión administrativa como institución impacta en la prestación del servicio (Acosta, 2021) pues sus áreas están entrelazadas y son dependientes con el fin de cumplir las metas propuestas (Ramírez, 2010), es por ello que la organización tiene como función la asignación de roles cada uno de los integrantes según el perfil que estos posean, aprovechando las condiciones emocionales, físicas, y estructurales que posee la organización (Marcillo, 2020). Lo cual es sostenido por Chiavenato (2006) quien refiere que está vinculado con la provisión de recursos, distribución de funciones entre los colaboradores.

Sin embargo, observando los resultados de Marcillo (2020) este, demuestra en su investigación que el grado de reciprocidad es débil entre las variables, lo cual se opone a los resultados mostrados por la autora; pero estos datos difieren a los encontrados por Rojas (2020) que según sus resultados existe correspondencia directa en un 95%; dato similar al de Vilca (2021) donde la gestión influye en un 99%.

En relación con el cuarto objetivo específico, según los resultados expuestos en la tabla 5, se evidencia que el 47,2% del personal asistencial de las microrredes de salud, consideran que la dimensión Dirección de la gestión administrativa de esta Red de salud de Amazonas en el 2022 es poco eficiente, y en relación con la satisfacción laboral del personal asistencial de las microrredes de salud, el mayor porcentaje de los encuestados representado 48,0% manifiesta estar poco satisfecho. Asimismo, los resultados de Rho Spearman muestran que existe una correlación positiva muy significativa con un valor de 0,730 y el nivel de significancia entre la dimensión dirección y la variable de satisfacción laboral es

de 0,000; dejando en claro que el personal de salud considera que la dirección de su institución es significativa para el logro de su satisfacción laboral.

Por su parte Ramírez (2010) señala que la dirección es la fase que tiene como propósito alinear las acciones que conlleven a conseguir los objetivos, por lo que se hace indispensable tener un líder que promueva el trabajo y guíe a los colaboradores mediante una comunicación asertiva, así también al identificar inconvenientes debe tomar las medidas correctivas para la solución del problema.

Considerando en este punto la satisfacción laboral, estamos frente a actitud que posee el trabajador de cara a su propio trabajo (Silva, 2021; Vilca, 2021). Asentada en declaraciones y valores que desarrollaron dentro del ambiente laboral y que determinan las particularidades del puesto, tanto, así como las apreciaciones que posee cada trabajador en merito a sus expectativas (Palomino, 2018). Además, Locke y Wall (1984) sostienen que es una respuesta emocional sea positivo o negativo según las expectativas generadas por el servidor (Sánchez, 2020).

Entonces al realizar una comparación con los resultados de otros autores, tenemos una respuesta similar con Acosta (2021) demuestra que hay una relación significativa entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la satisfacción laboral mediante la correlación moderado y positiva de Spearman donde obtuvo un Rho 0.403, con un grado de significancia de  $p < 0.001$ . Por lo que concluye que existe relación entre ambas variables, aprobando la hipótesis específica planteada en el estudio de investigación. Al valorar la variable satisfacción los resultados muestran insatisfacción al hablar de equipos, daños, citas y medicamentos (Salinas et al., 2019), además existe un grado de relación positiva y significativa si observamos determinantes como la identidad, apoyo y el ambiente afectivo, los cuales contribuyen a la satisfacción laboral (Pedraza, 2018).

Finalmente, en relación con el quinto objetivo específico, según la tabla 6, se observa que 63 encuestados representados por el 50,4% del personal de salud de las microrredes alegan que la dimensión control de la gestión administrativa de esta Red de salud de Amazonas, MINSA – periodo abril y mayo 2022, es poco eficiente y en cuanto a la satisfacción laboral del personal asistencial de las microrredes de salud, el 48,0% manifiesta estar poco satisfecho. Los resultados de Rho Spearman indican que existe una correlación positiva directa con un valor de 0,914 y el nivel de significancia entre la dimensión control y la variable de

satisfacción laboral es de 0,000, lo que confirma que el personal asistencial considera que la función control de su institución es altamente considerable para influenciar la su satisfacción laboral.

Considerando a Chiavenato (2010), este manifiesta que la dimensión control es la vigilancia permanente para evidenciar que las actividades planeadas estén distribuidas adecuadamente y corregir a tiempo los errores que se pudieran presentar para no entorpecer el logro de los objetivos planteados.

Los resultados descubiertos por Vilca (2021) en la dimensión control indicaron que en un 51% es poco eficiente en esta investigación muestran una perspectiva amplia de lo que viene sucediendo en la gestión administrativa, pues el resultado es similar al obtenido por la autora, mostrando la influencia entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción laboral, lo cual hace necesario trabajar con la alta dirección, con el objeto de visibilizar elementos que se puedan mejorar en la gestión administrativa de la institución y repercutir favorablemente en la satisfacción del personal asistencial.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa, tiene una relación con la satisfacción laboral según el grado de correlación muy significativa y positiva de acuerdo con el  $Rho = 0,779$  y un  $p\_valor = 0,000$ ; admitiéndose la hipótesis alterna.
2. La percepción que tuvo el personal asistencial de una red de salud de Amazonas sobre el nivel de gestión administrativa fue en el 22.4% deficiente, en el 26.4% eficiente y en el 51.2% poco eficiente.
3. La dimensión planificación sí se relaciona con la satisfacción laboral, teniendo un nivel de correlación positiva significativa;  $Rho = 0,728$  y  $p\_valor = 0,000$ .
4. La dimensión organización se relaciona con la satisfacción laboral, ya que obtuvo un grado de correlación positiva significativa;  $Rho = 0.729$  y  $p\_valor = 0,000$ .
5. La dimensión dirección se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud; se encontró que el nivel de correlación entre ambos es significativo, con un  $Rho = 0,730$  y un  $p\_valor = 0,000$ .
6. La dimensión control tiene relación con la satisfacción laboral, con un nivel de correlación significativa directa, según el  $Rho = 0,914$  y un  $p\_valor = 0.000$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

A una Red de salud de Amazonas, así como el conjunto correspondiente al equipo de gestión, considerar el proceso de gestión administrativa, plasmados en los planes de gestión y simultáneamente socializarlos con todo el equipo de trabajo de manera que estos los reconozcan y puedan ser asumidos como parte del desarrollo institucional.

A una Red de salud de Amazonas y el equipo de gestión, se sugiere interceder ante las instancias superiores de Amazonas para mejorar las condiciones laborales, optimice la ayuda logística y estimule con incentivos no monetarios, que en su conjunto van a influir en la disposición que pueda presentar el servidor durante el cumplimiento de sus labores.

## REFERENCIAS

- Acosta, F. N. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza* [Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5471>
- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2021). *Presupuesto del sector Salud prioriza emergencia sanitaria y mejoras laborales al personal*. Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-presupuesto-del-sector-salud-prioriza-emergencia-sanitaria-y-mejoras-laborales-al-personal-870716.aspx>
- Alarcón, G. P. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras de un hospital chileno. *ResearchGate*, 2/6.
- Alba Zegarra, I. E. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red 07, Ugel 02, Rímac, 2020* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. [www.agogocursos.com](http://www.agogocursos.com). <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Balcázar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado E.S.E hospitales de Cundinamarca. *Lúmina*, 21, 140–162.
- Beltrán Ríos, J. A., y López Giraldo, J. A. (2018). Evolución de la administración. En *Evolución de la administración* (Fondo Editorial).
- Cedeño Ugalde, M. A., Delgado López, D., García Quiroz, J. M., Muñiz Tóala, S. J., Pionce Sánchez, L. M., y Marcillo Quimis, T. L. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. *ReciMundo*, 2(4), 160–188. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(4\).octubre.2018.160-188](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(4).octubre.2018.160-188)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.

- Chipa Huallpayuca, M. G., y Choque Zúñiga, R. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral del profesional de Enfermería de Micro Red Santa Adriana Juliaca – 2017* [Universidad Peruana Unión]. [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot\\_Tesis\\_Bac\\_hiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/904/Margot_Tesis_Bac_hiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6456>
- Díaz Paz, L. Y. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén – La Libertad*. Universidad César Vallejo.
- Ferrusca Rosas, F., Calderón Maya, J., Campos Alanís, H., y Jiménez Sánchez, P. (2018). Análisis del concepto de Gobernanza Territorial desde el Enfoque del desarrollo urbano. *Revista Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 31(1), 175–210.
- Gallo Castillo, L. P. (2021). *Gestión de la calidad de atención y satisfacción del personal asistencial en una clínica privada de Guayaquil durante COVID-19* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Gamero Quispe, K. V. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el centro de atención primaria II Luisa Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, Año 2020*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Hernández López, F. J. (2012). *Modelo de Katz y Kahn de organización desde la decido fobia*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/modelo-katz-kahn-organización/>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill* (México).

- León Cachay, J. D. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz*. Universidad César Vallejo.
- Marcillo Vera, G. A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención pre hospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49061>
- Ministerio de Salud. (2021). *Presupuesto del sector Salud permitirá financiar lucha contra la COVID-19, anemia, cáncer y otros programas de salud pública*. MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/563378-presupuesto-del-sector-salud-permitira-financiar-lucha-contra-la-covid-19-anemia-cancer-y-otros-programas-de-salud-publica>
- Molero Paredes, T., Zambrano Morales, M., Cruz Morán, S., Gómez García, M., Panunzio Rodríguez, A., Parra de Cequeda, I., y Sánchez, J. (2015). Satisfacción laboral en el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *Saber*, 27(2), 259–268. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-01622015000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Montoya Vega, E. N. (2017). “*La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) ‘Aguamiro’ - Yurimaguas - 2017*” [Universidad César Vallejo].
- Morgado Diestra, R. E. (2020). *Relación entre gestión administrativa y niveles de calidad de los servicios de salud, Microrred Laredo, Trujillo. 2019* [Universidad César Vallejo].
- Palomino Tapia, J. G. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2014* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos] [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4082%0Ahttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz\\_rc.pdf;jsessionid](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4082%0Ahttp://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4147/Diaz_rc.pdf;jsessionid)

=CD5A7FF3022F1A5526948369A600356D? sequence=1

- Pedraza Melo, N. A. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- RAE - ASALE. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/gestión?m=form>
- Ramírez Cardona, C. (2010). *Fundamentos de la Administración*. Ecoe Ediciones.
- Ramírez Cruz, L. N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019* [Universidad Peruana Unión]. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivero, J. (2019). *Teorías de la administración*. Neetwork Business School. <https://neetwork.com/teorias-de-la-administracion/>
- Rojas Martínez, C. P., Hernández Palma, H. G., y Niebles Núñez, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(1), <https://www.gacetasanitaria.org/es-herramientas-de-gestion-en-los-articulo-13008555>
- Rojas Palacios, J. S. (2020). *Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de Salud en el Centro de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto– 2020*. [Universidad Privada de la Selva Peruana]. <https://ssms.cl/como-me-%09atiendo/rol-de-%09la-red-asistencial/>
- Salas Luque, G. M. R. (2021). *Relación de la Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud San Francisco-Tacna, 2021* [Universidad César Vallejo].
- Salinas Muñiz, K., Echeverría Vásquez, H., y Cedillo Fajardo, M. (2019).

Valoración del servicio al asegurado en la mejora de la gestión administrativa del Hospital General Milagro (IESS) en el año 2018. *Visionario Digital*, 3(2), 213–227. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.410>

Sánchez Cabrera, M. J. (2018). *Satisfacción laboral en enfermeras de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – 2017* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Sánchez García, W. (2020). *Satisfacción e insatisfacción laboral, asociadas a capacitación continua de tecnólogos médicos en radiología. Lima- Perú 2016* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [file:///C:/Users/Pino/Desktop/DOCT\\_UCV/CICLO\\_II/SEMINARIO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_II/ARTICULO\\_1/CAPACITACION\\_TECNOLOGOS.pdf](file:///C:/Users/Pino/Desktop/DOCT_UCV/CICLO_II/SEMINARIO_DE_INVESTIGACION_II/ARTICULO_1/CAPACITACION_TECNOLOGOS.pdf)

Silva Soria, E. R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020* [Universidad César Vallejo].

Supo, J., y Zacarías, H. (2020). Metodología de la Investigación Científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales. *Bioestadística EIRL*.

Torres Palma, A. K. (2018). *Factores Que Inciden En La Satisfacción Laboral En El Social Campesino De La Provincia De El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Vásquez Fernández, K., & Farje Escobedo, J. D. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales alto andinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>

Vásquez, M. (2021). *Presupuesto Público 2022 “Salud será el sector que tiene más recursos asignados”*. TVPerú. <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/economia/presupuesto-publico-2022-salud-sera-el-sector-que-tiene-mas-recursos-asignados-informo-vasquez>

Vásquez Vásquez, J. L. (2021). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua grande – amazonas, 2021* [Universidad Autónoma de Ica].

Vilca Apaza, G. R. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microrred de salud Ocobamba, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57269>

Vilca Valenzuela, L. R. (2021). *Satisfacción y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud - DIRESA - Puno, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

Zaldúa Gorozabel, A. B. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición / Categorías
<b>V1:</b> Gestión administrativa	Es un proceso que se basa en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los trabajadores y el adecuado uso de los recursos, con el objetivo de alcanzar las metas trazadas. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996)	Es la aplicación de técnicas y procesos que permiten a una Red de salud de Amazonas evaluar sus planes y metas para mejorar la calidad de sus servicios y comprende como dimensiones la planificación, organización, dirección y control, los cuales servirán como base para el desarrollo del cuestionario que se utilizará como instrumento, asimismo este medirá a través de puntajes de respuestas: Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre, Siempre.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados.</li> <li>● Planes estratégicos.</li> <li>● Planes operativos.</li> </ul>	Ordinal. Categorización: Deficiente (20 a 46) Poco Eficiente (47 a 73) Eficiente (74 a 100)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orden.</li> <li>● Puntualidad.</li> <li>● Trabajo en equipo.</li> <li>● Distribución de personal</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación asertiva</li> <li>● Retroalimentación a colaboradores</li> <li>● Indicadores de gestión</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluación</li> <li>● Monitoreo de la gestión</li> <li>● Indicadores de eficiencia y eficacia</li> </ul>	
<b>V2:</b> Satisfacción del personal de salud asistencial	Actitud que adopta la persona en el trabajo enfocándose sobre todo en las interacciones con los compañeros y jefes, según los estándares y las políticas internas de la institución, así como también, con todo lo que se hace siguiendo las normas de rendimiento de la institución (Robbins, 1994).	Resultado de la aplicación de Encuesta sobre Satisfacción Laboral del MINSA 2002, adaptado para el estudio por Ramos y Lora, 2020.	Grado de satisfacción laboral a nivel general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambiente Laboral</li> <li>● Supervisión</li> <li>● Interacción con los compañeros</li> <li>● Política de Capacitación y promoción</li> <li>● Remuneración e Incentivos</li> </ul>	Ordinal Categorización: Insatisfecho (22-51 pts) Poco Satisfecho (52-80 pts) Satisfecho (81-110 pts)

## Anexo 2

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ESCUELA DE POSGRADO

Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA. 2022

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)

#### INSTRUCCIONES:

Estimado Trabajador(a), la presente investigación es para determinar la relación entre la gestión administrativa de esta Red de Salud de Amazonas y la satisfacción del personal asistencial de las microrredes de su jurisdicción; por lo que, se le solicita responder marcando con una (X) las respuestas que consideras correctas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas que le presentamos.

MR: \_\_\_\_\_ Centro de Salud: \_\_\_\_\_ Condición Laboral: Nombrado \_\_\_\_\_ Contratado \_\_\_\_\_

Profesión \_\_\_\_\_ Género: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ Nivel de Inst: Sup. Universitaria \_\_\_\_\_ Sup.

Técnico \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio en el MINSA \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio como personal asistencial \_\_\_\_\_

#### ESCALA:

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

N°	Gestión Administrativa	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Planeación</b>					
1	¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de esta Red de salud es adecuada?					
2	¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?					
3	¿La Red de salud donde labora cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?					
4	¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?					
	<b>Organización</b>					
5	¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud es apropiada?					

6	¿Reconoce usted que existen estrategias implementadas por esta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?				
7	¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?				
8	¿Considera que la Red de salud tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?				
9	¿Con qué frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?				
10	¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?				
11	¿Considera que la distribución de personal que tiene la Red de salud favorece una buena Gestión Administrativa?				
	<b>Dirección</b>				
12	¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de la esta Red de salud?				
13	¿Considera que la dirección de la Red de salud tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?				
14	¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud propone una retroalimentación a los trabajadores?				
15	¿Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al cumplimiento de los indicadores de gestión?				
	<b>Control</b>				
16	¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?				
17	¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?				
18	¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?				
19	¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?				
20	¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?				

¡Gracias por su colaboración!...

Categorización de la medición de la variable Gestión administrativa

Escala	Variable Gestión Administrativa	Dimensiones			
		Planeación	Organización	Dirección	Control
<b>Deficiente</b>	(20 a 46)	(4 a 9)	(7 a 16)	(4 a 9)	(5 a 11)
<b>Poco</b>	(47 a 73)	(10 a 15)	(17 a 26)	(10 a 15)	(12 a 18)
<b>Eficiente</b>	(74 a 100)	(16 a 20)	(27 a 35)	(16 a 20)	(19 a 25)

## Ficha técnica de la encuesta de Gestión Administrativa

Título	Encuesta de Satisfacción de Gestión Administrativa
Autores	Modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)
Contexto de aplicación	Personal asistencial de las Microrredes de salud de una Red de salud de Amazonas. MINSA 20222
Validación	<p>Validación interna:</p> <p>Según Hernández, Fernández &amp; Baptista (2014), indican que, entre mayor certeza de validez de contenido, criterio, y de constructo tenga un instrumento de medición; éste se aproxima más a simbolizar la variable o variables que se aspira medir.</p> <p>Validez de constructo, contenido y estructura</p> <p>Es por ello, que para poder validar el presente instrumento se procedió a adaptarlo de tal manera que guarde una estrecha relación con la información que se desea recabar y pueda ser aplicado al personal de asistencial de las Microrredes de una Red de salud de Amazonas, posteriormente se recurrió a especialistas expertos con amplia experiencia en la gestión administrativa para su revisión y evaluación, logrando la aprobación y firma correspondiente en señal de conformidad de los siguientes cinco jueces expertos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dra. Norma G. Cruz Vilcarromero</li> <li>✓ Dra. Irene K. Rodríguez Gutiérrez</li> <li>✓ Mg. Édison E. Purisaca Morante</li> <li>✓ Mg. Francisco I. León Reyes</li> <li>✓ Mg. Piter Quintanilla Guillen</li> </ul> <p>A través del uso de la Planilla de juicio de expertos para la validez de Aiken se obtuvo un nivel de concordancia positiva mayor al 95%.</p>
Confiabilidad	<p>Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se realizó la prueba piloto, seguidamente se empleó el software SPSS 25, el que nos ayudó a determinar un Coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de 0,931 (muy Alto), lo cual indica que el instrumento es viable para ser aplicado en los sujetos muestrales.</p> <p>Se Incluye 20 ítems, con cuatro dimensiones medibles en escala de Likert de 5 opciones de respuesta. Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).</p> <p>Esta variable cuenta con la siguiente categorización: Deficiente (20 a 46), Poco Eficiente (47 a 73) y Eficiente (74 a 100).</p>
Conclusión	De acuerdo a la concordancia de los cinco Jueces expertos y los resultados del estudio de confiabilidad se considera que la Encuesta de Gestión Administrativa es viable para su aplicación en el personal asistencial de las microrredes de una Red de salud de Amazonas.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial  
de una Red de Salud de Amazonas. MINSA-2022

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(MINSA, 2002; adaptado por Ramos y Lora, 2022)**

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta registra su opinión respecto a afirmaciones estructuradas para determinar la satisfacción laboral del personal, en tal sentido no hay respuesta buena o mala solo son opiniones por lo que se le pide contestar con sumo cuidado marcado de acuerdo con las alternativas:

**ESCALA:**

Totalmente de acuerdo con la opinión	Mayormente de acuerdo con la opinión	Indiferente a la opinión	Pocas veces de acuerdo con la opinión	Totalmente en desacuerdo con la opinión
5	4	3	2	1

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL		5	4	3	2	1
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					

1 2	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
1 3	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
1 4	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
1 5	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
1 6	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
1 7	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
1 8	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
1 9	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
2 0	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
2 1	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
2 2	El nombre y prestigio de MINSA es gratificante para mí					

¡Gracias por su colaboración!...

### Categorización de la medición de la variable satisfacción del personal asistencial

Variables	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho
Satisfacción Laboral	(22-51 pts.)	(52-80 pts.)	(81-110 pts.)

**Ficha Técnica de Validación y Confiabilidad de la Encuesta de Satisfacción  
del Personal de Salud del MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002.**

Título	Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
Autores	MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002, adaptado por Ramos y Lora, 2022.
Contexto de aplicación	Personal asistencial de las Microrredes de salud de una Red de salud de Amazonas. MINSA 20222.
Validación	<p>Validación interna:</p> <p>El MINSA hace uso de este instrumento desde el 2002, año que culminó con las pruebas y concluyo el constructo teórico basado en los planteamientos de Larrea y Lezamiz (1998) quienes sostienen que, los factores que motivan y hacen que un trabajador esté a gusto en su puesto de trabajo no son muy variables, lo que hacen es indicar tendencias, por lo que no se puede hablar de un determinado periodo de tiempo o de dimensiones en la medición de la satisfacción laboral, que solo se puede hablar de elementos concurrentes que definen una medición general de la satisfacción laboral. También tomaron como base para la construcción de la encuesta la teoría de Lezamiz (1998) y Van Berge (1995) que sostienen la intervención de posibles cambios que se puedan producir en un momento dado, y cuya incidencia en los trabajadores sea medible una vez haya transcurrido cierto tiempo. Ambos planteamientos recomiendan una medición general de la satisfacción laboral en el personal de salud y así fue asumida como una política de evaluación del manejo del recurso humano en salud en nuestro país.</p> <p>Validez de constructo, contenido y estructura</p> <p>El instrumento paso, por haberse adaptado su contenido para su uso en el personal de enfermería de un servicio en especial (neonatología) de un Hospital III Es Salud, a ver validado por 5 Jueces Expertos bajo el formato de Aiken reportándose un nivel de concordancia positiva mayor al 90%. Los Jueces Expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mg. Silvia Palacios Celi</li> <li>- Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín</li> <li>- Mg. Jeanne Quiroz Chacón</li> <li>- Mg. Gladys Tello Correa</li> <li>- Mg. Yessica Katherine Ramos Acosta</li> </ul>
Confiabilidad	<p>En estudio piloto se obtuvo un Coeficiente Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados de ,951 (muy Alto), con una media de 3,893 en una escala del 1 al 5 y una varianza de ,048; las correlaciones de los elementos respecto del total fueron mayores de ,353 y sus valores Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido ninguna sobrepaso el valor de referencia; La Correlación intraclase alcanzó una media promedio de ,932 que con 95% de intervalo de confianza oscilo entre ,880 y ,969 alcanzandoun valor bruto de variación de 14,745 y una alta significancia estadística ,000 (<math>p &lt; 0,001</math>)</p>
Conclusión	<p>Visto a lo concordado por los Jueces expertos y los resultados del estudio de confiabilidad se considera que la Encuesta de Satisfacción laboral es viable para su aplicación en enfermeras del servicio de neonatología del Hospital III Es Salud Víctor Lazarte EcheGARAY.</p>

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

n =	Tamaño de la muestra
Z =	Nivel de Confianza (1-5)
N =	Universo
P =	Posibilidad de éxito = 50%
Q =	Posibilidad de error = 50%
E =	Error muestral (1-10)

n =	?
Z =	1.96
N =	184
P =	0.5
Q =	0.5
E =	0.05

#### FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

$$n = \frac{3.84 \times 184 \times 0.5 \times 0.5}{0.003 \times 183 + 3.84 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{706.85 \times 0.25}{0.46 + 3.84 \times 0.25}$$

$$n = \frac{176.71}{0.46 + 0.96}$$

$$n = \frac{176.71}{1.42}$$

n =	125
-----	-----

#### Fracción Muestral

$$Fp = \frac{n \times 100}{N}$$

$$Fp = \frac{125 \times 100}{184}$$

$$Fp = \frac{12463}{184}$$

Fp =	68%
------	-----

## Anexo 4H

### Validación y confiabilidad del instrumento de la recolección de datos

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del profesional Experto: Mg. E. Enrique Purisaca Morante  
 1.2. Institución donde Labora: Red Asistencial Amazonas - Essalud  
 1.3. Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas. MINSA-2022"  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"  
 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSION	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						Observaciones y/o recomendaciones			
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia			Claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Variable N° 01: Gestión administrativa	1: Planeación	1 ¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de esta Red de salud, es adecuada?	✓		✓		✓		✓			
		2 ¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?	✓		✓		✓		✓			
		3 ¿La Red de salud donde labora, cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?	✓		✓		✓		✓			
		4 ¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?	✓		✓		✓		✓			
	2: Organización	5 ¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud, es apropiada?	✓		✓		✓		✓			
		6 ¿Reconoce usted que existe estrategias implementadas por esta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓			
		7 ¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud, exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?	✓		✓		✓		✓			
		8 ¿Considera que la Red de salud, tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?	✓		✓		✓		✓			
		9 ¿Con que frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?	✓		✓		✓		✓			
		10 ¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?	✓		✓		✓		✓			
		11 ¿Considera que, la distribución de personal que tiene la Red de salud, favorece una buena Gestión Administrativa?	✓		✓		✓		✓			
	3: Dirección	12 ¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de esta Red de salud?	✓		✓		✓		✓			
		13 ¿Considera que la dirección de la Red de salud, tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?	✓		✓		✓		✓			
		14 ¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud, propone una retroalimentación a los trabajadores?	✓		✓		✓		✓			
		15 ¿Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al	✓		✓		✓		✓			

		cumplimiento de los indicadores de gestión?								
4. Control		16¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?	✓	✓	✓	✓				
		17¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud, establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?	✓	✓	✓	✓				
		18¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?	✓	✓	✓	✓				
		19¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?	✓	✓	✓	✓				
		20¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?	✓	✓	✓	✓				

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud que labora en las microrredes de una Red de salud de Amazonas, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

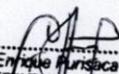
PURISACA MORANTE EDINSON EURIQUE

**Grado académico del evaluador:**

MAGISTER

**Valoración:**

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

  
 Mg. E. Enrique Purisaca Morante  
 JEFE DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN DE PRESTACIONES  
 Y ATENCIÓN AL PACIENTE  
 HOSPITAL REGIONAL AMAZONAS

Apellidos y nombres

DNI:.....16682121.....

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del profesional Experto: Dra. Irene Katiusca Rodríguez Gutiérrez
- 1.2. Institución donde Labora: DIRESA Amazonas.
- 1.3. Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas. MINSA-2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
"Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión administrativa	1: Planeación	1 ¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de ésta Red de salud, es adecuada?	X		X		X		X		
		2 ¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?	X		X		X		X		
		3 ¿La Red de salud donde labora, cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?	X		X		X		X		
		4 ¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?	X		X		X		X		
	2: Organización	5 ¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud, es apropiada?	X		X		X		X		X Precisar

	6¿Reconoce usted que existe estrategias implementadas por ésta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?	X		X		X		X		
	7¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud, exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?	X		X		X		X		
	8¿Considera que la Red de salud, tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?	X		X		X		X		
	9¿Con que frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?	X		X		X		X		
	10¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?	X		X		X		X		
	11¿Considera que, la distribución de personal que tiene la Red de salud, favorece una buena Gestión Administrativa?	X		X		X		X		
3. Dirección	12¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de esta Red de salud?	X		X		X		X		
	13¿Considera que la dirección de la Red de salud, tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?	X		X		X		X		
	14¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud, propone una retroalimentación a los trabajadores?	X		X		X		X		
	15¿ Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al	X		X		X		X		Precisar

		cumplimiento de los indicadores de gestión?								
4. Control		16 ¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?	X	X	X	X				
		17 ¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud, establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?	X	X	X	X				
		18 ¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?	X	X	X	X				
		19 ¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?	X	X	X	X				
		20 ¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?	X	X	X		X			Previsión

### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud que labora en las microrredes de una Red de salud de Amazonas, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

RODRIGUEZ GUTIERREZ IRENE KATIUSKA

**Grado académico del evaluador:**

DOCTORA

**Valoración:**

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

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS  
RED DE SALUD CHACHAPOYAS

Mg. IRENE R. RODRIGUEZ GUTIERREZ  
DIRECTORA SALUD PUBLICA  
COP Nº 15271 RENOMA Nº 103

Apellidos y nombres

DNI: 09608094

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del profesional Experto: Dra. Norma G. Cruz Vilcarromero
- 1.2. Institución donde Labora: DIRESA Amazonas.
- 1.3. Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas. MINSA-2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
"Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión administrativa	1: Planeación	1 ¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de ésta Red de salud, es adecuada?	✓		✓		✓		✓		
		2 ¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?	✓		✓		✓		✓		
		3 ¿La Red de salud donde labora, cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?	✓		✓		✓		✓		
		4 ¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?	✓		✓		✓		✓		
	2: Organización	5 ¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud, es apropiada?	✓		✓		✓		✓		

	6 ¿Reconoce usted que existe estrategias implementadas por ésta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		
	7 ¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud, exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?	✓		✓		✓		✓		
	8 ¿Considera que la Red de salud, tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?	✓		✓		✓		✓		
	9 ¿Con que frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?	✓		✓		✓		✓		
	10 ¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?	✓		✓		✓		✓		
	11 ¿Considera que, la distribución de personal que tiene la Red de salud, favorece una buena Gestión Administrativa?	✓		✓		✓		✓		
3. Dirección	12 ¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de esta Red de salud?	✓		✓		✓		✓		
	13 ¿Considera que la dirección de la Red de salud, tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?	✓		✓		✓		✓		
	14 ¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud, propone una retroalimentación a los trabajadores?	✓		✓		✓		✓		
	15 ¿Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al	✓		✓		✓		✓		

		cumplimiento de los indicadores de gestión?								
4. Control	16	¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?	✓		✓		✓		✓	
	17	¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud, establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?	✓		✓		✓		✓	
	18	¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?	✓		✓		✓		✓	
	19	¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?	✓		✓		✓		✓	
	20	¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?	✓		✓		✓		✓	

### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud que labora en las microrredes de una Red de salud de Amazonas, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

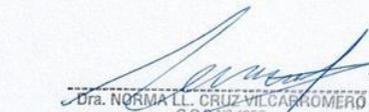
Cruz Vilcarromero, Norma Henny

**Grado académico del evaluador:**

Dra. en Gestión Pública y Gobierno

**Valoración:**

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

  
 Dra. NORMA LL. CRUZ-VILCARROMERO  
 Apellidos y nombres  
 DNI: 0.8395262

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del profesional Experto: Mg. Piter Quintanilla Guillen
- 1.2. Institución donde Labora: DIRESA Amazonas.
- 1.3. Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas. MINSA-2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
"Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión administrativa	1: Planeación	1¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de ésta Red de salud, es adecuada?	X		X		X		X		
		2¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?	X		X		X		X		
		3¿La Red de salud donde labora, cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?	X		X		X		X		
		4¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?	X		X		X		X		
	2: Organización	5¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud, es apropiada?	X		X		X		X		

	6 ¿Reconoce usted que existe estrategias implementadas por ésta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?	X		X		X		X		
	7 ¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud, exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?	X		X		X		X		
	8 ¿Considera que la Red de salud, tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?	X		X		X		X		
	9 ¿Con que frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?	X		X		X		X		
	10 ¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?	X		X		X		X		
	11 ¿Considera que, la distribución de personal que tiene la Red de salud, favorece una buena Gestión Administrativa?	X		X		X		X		
3. Dirección	12 ¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de esta Red de salud?	X		X		X		X		
	13 ¿Considera que la dirección de la Red de salud, tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?	X		X		X		X		
	14 ¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud, propone una retroalimentación a los trabajadores?	X		X		X		X		
	15 ¿Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al	X		X		X		X		

		cumplimiento de los indicadores de gestión?								
4. Control		16 ¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?	X	X	X	X				
		17 ¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud, establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?	X	X	X	X				
		18 ¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?	X	X	X	X				
		19 ¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?	X	X	X	X				
		20 ¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?	X	X	X	X				

## FICHA DE VALIDACIÓN

### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud que labora en las microrredes de una Red de salud de Amazonas, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

Quintanilla Guillén Peter Wilfredo

**Grado académico del evaluador:**

Magister en Salud Pública

**Valoración:**

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

  
 Quintanilla Guillén Peter Wilfredo  
 Apellidos y nombres  
 DNI: 33423312

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
**EXPERTO N° 1**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del profesional Experto: Mg. Francisco I. León Reyes
- 1.2. Institución donde Labora: P.S. Virgen Asunta
- 1.3. Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas. MINSAs-2022"
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación:  
"Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"
- 1.5. Aspectos de evaluación

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

VARIABLES	DIMENSIÓN	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o recomendaciones
			Objetividad		Pertinencia		Relevancia		claridad		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable N° 01: Gestión administrativa	1: Planeación	1¿Considera Usted, que la Planificación que realiza la Gestión Administrativa de ésta Red de salud, es adecuada?	✓		✓		✓		✓		
		2¿Cree Usted que la Planeación de actividades programadas conlleva a alcanzar los resultados esperados dentro de la Institución?	✓		✓		✓		✓		
		3¿La Red de salud donde labora, cuenta con estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos?	✓		✓		✓		✓		
		4¿Considera usted, que los planes operativos que realiza la Gestión Administrativa, contribuye en el desempeño del trabajador?	✓		✓		✓		✓		
	2: Organización	5¿Considera usted que la actual organización administrativa de esta Red de Salud, es apropiada?	✓		✓		✓		✓		

	6¿Reconoce usted que existe estrategias implementadas por ésta Red de Salud, orientadas a mejorar la actividad laboral de los trabajadores?	✓	✓	✓	✓		
	7¿Considera que la organización con la que cuenta la Red de salud, exige puntualidad en el reporte y o cumplimiento de actividades laborales?	✓	✓	✓	✓		
	8¿Considera que la Red de salud, tiene un adecuado tiempo de respuesta para los trámites administrativos que usted realiza?	✓	✓	✓	✓		
	9¿Con que frecuencia considera que la Gestión Administrativa que se aplica en la institución, incentiva a trabajar en equipo?	✓	✓	✓	✓		
	10¿Considera usted que los funcionarios públicos mantienen un orden, puntualidad y trabajo en equipo, el cual les permita alcanzar una adecuada organización en la institución?	✓	✓	✓	✓		
	11¿Considera que, la distribución de personal que tiene la Red de salud, favorece una buena Gestión Administrativa?	✓	✓	✓	✓		
3. Dirección	12¿Considera que existe liderazgo por parte de la dirección de esta Red de salud?	✓	✓	✓	✓		
	13¿Considera que la dirección de la Red de salud, tiene una comunicación asertiva con sus trabajadores?	✓	✓	✓	✓		
	14¿Considera usted que la Gestión Administrativa, efectuada dentro de la Red de salud, propone una retroalimentación a los trabajadores?	✓	✓	✓	✓		
	15¿ Considera que la dirección encamina los procesos administrativos contribuyendo al	✓	✓	✓	✓		

		cumplimiento de los indicadores de gestión?								
4. Control		16 ¿Considera Usted que la Gestión Administrativa realiza un adecuado control y evaluación de procesos de la institución?	✓	✓	✓	✓				
		17 ¿Considera que la gestión administrativa de esta Red de salud, establece estándares de calidad para medir el desempeño de los trabajadores?	✓	✓	✓	✓				
		18 ¿Considera Usted que la gestión administrativa realiza el Monitoreo, mediante el seguimiento de los indicadores de procesos, productos y resultados de los programas?	✓	✓	✓	✓				
		19 ¿Percibe Usted que la Gestión Administrativa evalúa periódicamente el grado de cumplimiento de las metas y objetivos?	✓	✓	✓	✓				
		20 ¿Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de indicadores de eficiencia y eficacia?	✓	✓	✓	✓				

### FICHA DE VALIDACIÓN

#### Matriz de validación del instrumento

**Nombre del instrumento:** "Cuestionario de Gestión administrativa, modificado por Bustamante y Ochoa (2017) y adaptado por Ramos y Lora (2022)"

**Objetivo:** Validar el instrumento de investigación.

**Dirigido a:** Personal de salud que labora en las microrredes de una Red de salud de Amazonas, 2022.

**Apellidos y nombres del evaluador:**

León Reyes, Francisco Isidro

**Grado académico del evaluador:**

Magister

**Valoración:**

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

Mg Francisco León Reyes

OBSTETRA

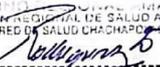
Apellidos y nombres

DNI: 00251051

<b>PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS PARA LA VALIDEZ DE AIKEN</b>									
Título de la Investigación: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de la Red de Salud Chachapoyas. MINSA-2022"									
Ítems	Criterio	JUECES					Acuerdos	Validez Aiken	Decisión
		1	2	3	4	5			
1	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	0	1	4	0.80	Si
2	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
3	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
4	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
5	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
6	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
7	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
8	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
9	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
10	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
11	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si

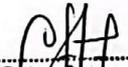
12	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
13	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
14	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si
15	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
16	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
17	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
18	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
19	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
20	Objetividad	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Relevancia	1	1	1	1	1	5	1.00	Si
	Claridad	0	1	1	1	1	4	0.80	Si

  
 Dra. Noyma L.L. Cruz Vilcortayo  
 DNI: 08595862.

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
 DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS  
 RED DE SALUD CHACHAPOYAS  
  
 Mg. IRENE R. CHIGUIZ GUTIERREZ  
 DIRECTORA DE SALUD PUBLICA

  
 Mg. P. Quiroz  
 DNI: 33423312

  
 Mg. Francisco León Reyes  
 OBSTETRA  
 COP: 15927  
 R.O.M. 119

  
 Mg. E. Enrique Pilsuca Morante  
 JEFE DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN DE PRESTACIONES  
 Y ASesoría TÉCNICA  
 RED REGIONAL AMAZONAS

## Anexo 5. Validación y confiabilidad del instrumento de la recolección de datos

Base de datos para la Confiabilidad de Instrumento

### ANALISIS DE CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA																				
N°	D1 PLANEACION				D2 ORGANIZACIÓN							D3 DIRECCION				D4 CONTROL				
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	2	4	4	4	1	2	4	3	2	2	3	3	5	5	4
6	2	2	4	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	1
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
12	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	20

## Anexo 6. Consentimiento informado

The image shows a Google Forms interface. At the top, the browser address bar displays the form URL: docs.google.com/forms/d/1z160YX34e56LhC9kn1-gQNG0D6IGf8CMmiYATkemLeY/edit. Below the address bar, there are several open tabs including 'aulaencasa.educare...', 'objetivos de la gest...', '(58) WhatsApp', 'iLovePDF | Herrami...', '2022-1- DDTI- DEL...', 'INFORME\_DE\_TESI...', 'La Introducción cita...', and 'Guía de Elabo'. The form itself is titled 'CUESTIONARIO' and has a notification that says 'Se han guardado todos los cambios en Drive'. The navigation tabs at the top of the form are 'Preguntas', 'Respuestas' (with a count of 125), and 'Configuración'. The main content area is labeled 'Sección 1 de 2' and contains a consent form with the following text: 'CONSENTIMIENTO INFORMADO: Buen día estimado participante, con el debido respeto me presento a usted, Sandra Ramos Vilcarromero, estudiante de la maestría Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo. El presente formulario parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de la Red de Salud Chachapoyas. MINSA-2022 . La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que labora en la Red de Salud Chachapoyas, para ello quisiera contar con su importante colaboración en el proceso de aplicación de los cuestionarios sobre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral. De aceptar participar se le informará sobre todos los procedimientos de la investigación . En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta se le explicará a detalle al respecto. Gracias por su colaboración.' Below the consent form is a question titled 'CONDICIÓN LABORAL \*' with two radio button options: 'Nombrado' and 'Contratado'.

docs.google.com/forms/d/1z160YX34e56LhC9kn1-gQNG0D6IGf8CMmiYATkemLeY/edit

aulaencasa.educare... objetivos de la gest... (58) WhatsApp iLovePDF | Herrami... 2022-1- DDTI- DEL... INFORME\_DE\_TESI... La Introducción cita... Guía de Elabo

CUESTIONARIO Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas Respuestas 125 Configuración

Sección 1 de 2

**CUESTIONARIO**

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Buen día estimado participante, con el debido respeto me presento a usted, Sandra Ramos Vilcarromero, estudiante de la maestría Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo-Trujillo. El presente formulario parte del recojo de información para un estudio con fines académicos, en la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de la Red de Salud Chachapoyas. MINSA-2022 . La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que labora en la Red de Salud Chachapoyas, para ello quisiera contar con su importante colaboración en el proceso de aplicación de los cuestionarios sobre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral. De aceptar participar se le informará sobre todos los procedimientos de la investigación . En caso tenga alguna duda con respecto a alguna pregunta se le explicará a detalle al respecto. Gracias por su colaboración.

CONDICIÓN LABORAL \*

Nombrado

Contratado

## Anexo 7. Data de resultados

### DATA DE RESULTADOS

Id	GESTION ADMINISTRATIVA																				Agrupación por Dimensiones				
	D1 PLANEACION				D2 ORGANIZACIÓN						D3 DIRECCION					D4 CONTROL									
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	D 1	D 2	D 3	D 4	V 1
1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	16	27	16	16	75
2	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	35	12	15	76
3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	19	30	18	23	90
4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	33	20	25	98
5	2	4	4	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	12	12	12	17	53
6	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	13	22	12	12	59
7	2	3	1	2	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	8	18	13	15	54
8	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	17	32	16	24	89
9	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	15	24	15	22	76
10	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	17	28	16	24	85
11	2	4	3	4	2	2	3	1	2	4	1	2	1	2	3	4	2	4	4	4	13	15	8	18	54
12	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	12	21	13	11	57
13	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	19	26	16	13	74
14	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	13	22	13	16	64
15	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	8	14	8	13	43
16	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	7	10	7	10	34
17	2	2	2	2	3	2	5	2	2	3	2	4	2	2	3	5	5	5	5	5	8	19	11	25	63
18	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	13	8	10	39
19	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	19	30	17	25	91
20	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	16	30	18	21	85
21	3	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	15	23	15	19	72
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	20	35	20	24	99
23	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	5	4	4	3	3	3	2	3	11	18	16	14	59
24	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	4	5	4	17	27	16	19	79
25	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	20	12	15	59
26	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3	2	2	7	11	7	11	36
27	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	10	16	10	13	49
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	23	12	15	62
29	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	5	7	6	9	27
30	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	11	14	9	9	43
31	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	19	12	15	55
32	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4	13	24	18	18	73
33	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	14	22	12	21	69

34	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	5	1	0	7	7	2	9			
35	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	1	3	1	2	4	9	3			
36	2	3	3	2	1	2	5	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	4	4	1	1	3	8	1	4	6			
37	4	4	3	4	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	1	5	1	0	1	5	7			
38	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	2	1	6	5			
39	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	6	2	3	1	7	2			
40	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	7	2	6	1	7	1			
41	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	1	4	2	0	1	6	0			
42	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	1	2	6	1	3	8	9	3	6			
43	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	7	9	5	2			
44	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	5	2	6	1	7	6			
45	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	8	1	5	1			
46	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	8	1	5	6			
47	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	0	1	1	7	8	3	6		
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	1	4	8	1	4	0			
49	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	1	0	1	5	9	1	4	6		
50	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	6	8	6	6	9	2	9			
51	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	8	1	2	6	9	3	5			
52	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	1	5	2	5	1	2	5	5		
53	3	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	1	3	1	7	1	8	6	2		
54	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	2	7	1	6	7	8		
55	2	4	3	4	2	2	5	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	9	1	0	5	2		
56	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	0	1	5	9	1	4	9		
57	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	0	1	3	7	9	3	9		
58	4	5	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	1	6	1	9	1	5	6	5		
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0	3	4	2	0	2	9	9	
60	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	1	6	2	5	1	3	1	7	3	
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0	3	3	2	0	2	9	8	
62	3	5	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	4	1	0	9	1	4	4	7	
63	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	1	5	2	4	1	3	1	6	7	
64	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4	2	5	1	6	1	7	3	
65	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	2	7	1	2	1	7	1	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	8	1	2	6	7	3	3	3	3	
67	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	8	1	3	6	6	3	3	3	3	
68	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	2	1	1	2	1	5	8	
69	2	4	3	4	2	3	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	3	2	6	1	8	2	4	8	1
70	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	1	1	1	8	1	4	1	4	5	7
71	4	3	5	5	3	2	5	3	2	1	3	4	4	3	3	1	3	5	4	1	1	7	1	9	1	4	1	4	6	4
72	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	1	8	2	4	1	7	1	6	7	5
73	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	2	2	1	1	1	6	0	0	0
74	3	5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	4	2	0	8	1	5	7	7	

75	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	2	3	1	7	6
76	4	5	2	4	4	3	3	2	1	3	1	4	3	2	3	2	2	3	2	4	1	5	1	7	1	2	5
77	2	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	0	2	2	1	3	6
78	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	6	2	7	1	5	7
79	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	3	1	4	7
80	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	7	1	0	8	8	3	
81	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	1	3	3	2	1	0	1	6	9	1	4
82	3	2	3	2	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	2	1	1	2	5
83	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	1	5	2	6	1	5	8
84	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	9	1	2	5
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	1	4	8	1	0	4
86	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1	3	2	0	1	4	6
87	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	5	2	6	1	2	7
88	3	3	5	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	5	5	3	3	3	4	4	1	4	2	1	1	6	8
89	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	1	7	2	9	1	9	8
90	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	6	1	2	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0	3	5	2	0	#
92	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	2	1	5	2	7	1	8	#
93	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	6	9	6	6	1	0	3
94	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	6	1	0	5
95	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	6	1	1	7	1	0	3
96	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	1	7	2	6	1	6	8
97	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	0	8	1	5
98	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	0	3	3	2	0	9
99	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0	3	1	2	0	9
100	4	3	5	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	5	1	4	8	1	4
101	4	3	4	2	4	3	5	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	2	4	1	4	6
102	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	7	2	6	1	2	7
103	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	7	1	7	7	7	9	4
104	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	8	3	3	2	0	9
105	3	4	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	1	2	2	5	1	1	6
106	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	0	2	4	8	1	5
107	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	4	3	3	3	3	1	4	2	7	1	4	7
108	4	4	5	4	3	1	1	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	1	7	1	6	1	5	6
109	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3	6
110	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	2	1	1	2	6
111	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	9	1	0	5
112	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	1	5	2	6	1	4	7
113	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	3	2	1	6	2	7
114	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	4	8	1	4
115	2	1	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	7	1	9	1	2	1	5



32	5	3	3	2	5	5	5	1	2	4	2	3	4	3	2	2	5	4	4	3	3	4	74
33	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	91
34	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	34
35	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	106
36	4	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	4	60
37	4	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	2	2	1	2	5	3	5	3	5	5	85
38	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	75
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	87
40	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	75
41	5	3	3	2	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	5	2	2	2	60
42	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	31
43	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	36
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	98
45	5	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	80
46	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	39
47	3	4	4	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	4	2	2	1	1	3	50
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	61
50	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	40
51	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	4	44
52	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	2	3	3	1	1	5	71
53	3	4	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	66
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
56	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	94
57	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	42
58	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	63
59	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	107
60	4	4	2	2	4	3	4	3	5	3	2	4	3	2	1	2	4	4	4	5	5	4	74
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
62	5	3	4	4	5	4	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	5	3	2	3	68
63	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	102
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	79
65	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
66	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
67	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	58
68	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	80
69	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	101
70	4	3	4	2	4	1	2	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	71
71	5	5	4	4	5	1	3	3	4	3	3	3	1	1	4	2	5	4	4	4	4	4	76
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	67
73	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	5	1	2	2	1	3	65
74	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	73
75	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	87
76	3	2	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	3	1	3	2	1	4	4	3	4	63
77	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	4	50
78	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	5	5	5	5	94
79	4	4	3	4	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	69
80	2	5	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	42
81	5	4	3	3	5	3	4	4	3	2	2	2	5	5	4	2	2	5	5	3	1	4	76

82	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	
83	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	1	2	2	2	3	85
84	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	5	4	4	3	1	4	81	
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	
86	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2	4	2	3	4	4	3	79
87	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	78
88	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	5	74
89	3	5	3	3	5	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	81
90	5	3	5	4	5	5	5	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	77
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	107
92	3	5	5	5	4	2	5	2	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	89
93	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	64
94	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	65
95	5	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	4	4	4	64
96	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	79
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
99	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	106
100	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	86
101	5	4	5	3	5	4	4	1	1	3	2	3	3	4	1	3	4	4	5	3	4	4	75
102	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
103	1	1	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	47
104	5	5	2	2	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	95
105	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	84
106	5	5	4	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	5	65
107	5	5	5	5	5	3	4	1	1	5	4	4	4	3	1	2	5	5	5	5	1	5	83
108	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2	5	4	86
109	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	72
110	5	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	3	69
111	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	60
112	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	74
113	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	3	5	5	5	5	92
114	4	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4	3	3	4	59
115	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	40
116	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	49
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
120	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	49
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
122	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	77
123	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	5	68
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	47
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	45

## Anexo 8. Análisis inferencial

### Prueba No Paramétrica de Normalidad

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
D1: Planeación	0,072	125	0,185
D2: Organización	0,061	125	0,200*
D3: Dirección	0,098	125	0,005
D4: Control	0,110	125	0,001
V1: Gestión Administrativa	0,055	125	0,200*
V2: Satisfacción del personal	0,068	125	0,200*

#### Prueba normalidad

Dentro de la prueba de normalidad se determinó que existen algunos casos con niveles de significancia menores y mayores a 0.05, lo cual indica que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se usó la Prueba no paramétrica de Rho Spearman (Ver Anexo N°10.)

#### Prueba de hipótesis

Hipótesis general

**H0:** No existe relación directa entre Gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que labora en una Red. Salud de Amazonas. MINSA 2022.

**Ha:** Existe relación directa entre Gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que labora en una Red. Salud de Amazonas. MINSA 2022.

### Correlación Rho Spearman para hipótesis de investigación

Estadístico de prueba		V1 Gestión Administrativa	D1 Planeación	D2 Organización	D3 Dirección	D4 Control
V2 Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,779	0,728	0,729	0,730	0,914
	Significancia	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	125	125	125	125	125

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

Los resultados obtenidos de la tabla de Rho de Spearman sobre la correlación para la prueba de hipótesis general indica que existe una correlación positiva muy significativa con un valor de 0,779 y el nivel de significancia entre las dos variables es de 0.000; por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna, lo cual indica que, a mayor gestión Administrativa, habrá una mayor satisfacción laboral.

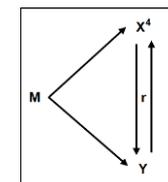
Además, se evidencia que las dimensiones planeación, organización y dirección mantienen una correlación positiva media con un valor de 0.728, 0.729 y 0.730 respectivamente con la variable de satisfacción laboral, lo cual corrobora que se rechaza la Hipótesis nula y acepta la Hipótesis alterna.

Anexo 9  
Matriz de consistencia

Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA.

2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	Conclusión
<b>Problemas general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de Salud de Amazonas, MINSA – periodo abril y mayo 2022?	<b>Objetivos general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de salud de Amazonas, MINSA. 2022 <b>Objetivos específicos:</b> -Identificar el nivel de gestión administrativa percibido por el personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; -Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; -Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión organizacional y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA; -Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA; -Establecer la relación entre la gestión administrativa en su dimensión control y la satisfacción del personal asistencial de una Red de salud de Amazonas, MINSA.	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal asistencial que trabaja en una Red de salud Amazonas, MINSA. 2022	<b>Variable 1</b>	<b>Planeación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados.</li> <li>Planes estratégicos.</li> <li>Planes operativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación asertiva.</li> <li>Retroalimentación a colaboradores</li> <li>Indicadores de gestión</li> </ul>	<b>Tipo de Investigación</b> - Aplicada <b>Nivel de investigación</b> - Correlacional Diseño: - No experimental Transversal Donde: M= Personal asistencial r= Relación entre variables $X^4$ = Gestión administrativa Y= Satisfacción del personal asistencial <b>Técnica e instrumento de recolección</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Población:</b> 184 personal asistencial que labora en las microrredes de una Red de Salud de Amazonas. MINSA <b>Muestra:</b> 125 trabajadores asistenciales <b>Muestreo:</b> Muestreo probabilístico al azar simple <b>Procesamiento:</b> M. Excel, SPSS ver 25 <b>Prueba de normalidad:</b> Kolmogorov – Smirnov para > a 50 datos <b>Prueba no paramétrica:</b> "R" de Rho Spearman	Según el estadístico Rho de Spearman la correlación es positiva y muy significativa (Rho = 0,779 sig. = 0.000); por lo tanto, se puede inferir que, a mayor gestión administrativa, mayor satisfacción laboral.
			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Organización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Orden</li> <li>Puntualidad.</li> <li>Trabajo en equipo.</li> <li>Distribución de persona</li> </ul>			
<b>Dirección</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación</li> <li>Monitoreo de la gestión</li> <li>Indicadores de eficiencia y eficacia</li> </ul>						
<b>Control</b>	<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Grado de satisfacción laboral a nivel general</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente Laboral</li> <li>Supervisión</li> <li>Interacción con los compañeros</li> <li>Política de capacitación y promoción</li> <li>Remuneración e incentivos</li> </ul>					





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una Red de Salud de Amazonas, MINSA, 2022", cuyo autor es RAMOS VILCARROMERO SANDRA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TRUJILLO, 28 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA <b>DNI:</b> 18121176 <b>ORCID</b> 0000-0001-5099-1314	Firmado digitalmente por: MLORAL el 30-07-2022 11:55:20

Código documento Trilce: TRI - 0378084