



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de  
emergencia de un hospital de Chachapoyas

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Benel Lizarzaburu, Liliana (orcid.org/0000-0002-3044-1582)

**ASESOR:**

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

**CO-ASESORA**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (orcid.org/0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de la salud

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme e iluminar mi camino en todos los aspectos de mi vida y ser mi fortaleza para continuar cuando a punto de caer estaba, él puso la fuerza necesaria para culminar mi investigación.

A mis padres Carmen y Víctor, quienes ahora están en el cielo, pero que con sus enseñanzas hicieron que fuera la persona que soy ahora, quienes siempre me apoyaron en mis estudios.

A mi hermana Charo por su apoyo constante y ánimos para continuar con la realización de la tesis.

**Liliana**

## **Agradecimientos**

A mis asesores, quienes me han guiado y orientado con sus conocimientos para que este trabajo se haga realidad, dándome sabios consejos y así corregir dudas y desaciertos para lograr la meta trazada.

A los compañeros de trabajo que participaron en el estudio, que amablemente y con gran interés permitieron que se les encuestara, quienes con sus aportes han hecho posible desarrollar y culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

A mis profesores de la maestría, por su valioso tiempo en compartir sus conocimientos para poder ser mejores profesionales.

A todos mis familiares por darme el valor para llegar a la meta y así ver cumplido el sueño de ser magister.

**Liliana**

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral.....	19
<b>Tabla 2</b>	Relación entre la dimensión de planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia un hospital de Chachapoyas .....	20
<b>Tabla 3</b>	Relación entre la dimensión de organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas .....	21
<b>Tabla 4</b>	Relación entre la dimensión de dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.....	22
<b>Tabla 5</b>	Relación entre la dimensión de control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.....	23
<b>Tabla 6</b>	Análisis de la variable gestión administrativa.....	99
<b>Tabla 7</b>	Análisis de la variable satisfacción laboral .....	100
<b>Tabla 8</b>	Análisis de las dimensiones de la variable gestión administrativa .....	101
<b>Tabla 9</b>	Análisis de las dimensiones de la variable satisfacción laboral .....	102
<b>Tabla 10</b>	Prueba de normalidad para la gestión administrativa y satisfacción laboral.....	103

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de diseño correlacional .....	14
---	----

## Resumen

La investigación, tuvo como finalidad y objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas. El estudio fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 55 trabajadores del servicio de emergencia. Los resultados mostraron que, un 54,4% de los encuestados consideran que la gestión administrativa percibe un nivel regular y 74,5% de los encuestados consideran que la satisfacción laboral alcanza el nivel regular. La prueba de correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.767, manteniendo una relación positiva alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, así como la proporcionalidad directa de las mismas. Por otro lado, se halló una significancia de  $0.000 < 0.05$ , lo que describe un nivel significativo. Se concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas; por lo que, al realizar mejoras en la gestión administrativa, mejorará la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral, planificación, organización, dirección.

## **Abstract**

The research had as its purpose and general objective to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the emergency service of a hospital in Chachapoyas. The study was of a basic type, with a quantitative approach, whose design is non-experimental, correlational, cross-sectional, the sample consisted of 55 emergency service workers. The results showed that 54.4% of the respondents consider that the administrative management perceives a regular level and 74.5% of the respondents consider that job satisfaction reaches the regular level. Spearman's Rho correlation test obtained a value of 0.767, maintaining a high positive relationship between administrative management and job satisfaction, as well as their direct proportionality. On the other hand, a significance of  $0.000 < 0.05$  was found, which describes a significant level. It is concluded that administrative management is significantly related to job satisfaction in the emergency service of a hospital in Chachapoyas; Therefore, by making improvements in administrative management, job satisfaction will improve.

**Keywords:** Administrative management, job satisfaction, planning, organization, direction.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la organización internacional de trabajo mencionó que la pandemia covid 19, muestra las desigualdades en los grupos de trabajo respecto a la jornada laboral, lugar de trabajo, relaciones con los compañeros de trabajo, tiempo en la empresa y el trabajo como medio de desarrollo personal (Peñañiel, 2022).

La satisfacción en el trabajo es importante en toda la organización, considerándose como el soporte que brinda al empleado a encontrarse en completa armonía, manifestando una actitud positiva con su centro laboral y con él mismo (Tarrillo, 2022).

A nivel internacional se evidenció problemas en cuanto a la gestión administrativa por los retos presentados en la actualidad, así la pandemia covid 19 ocasionó severas dificultades en la salud, no solo a las personas, sino también a los servicios de salud, provocando ansiedad en un 27% de los trabajadores de salud afectando su satisfacción laboral. Clavijo (2022) en América Latina los sistemas de salud tienen grandes carencias, debido a la inadecuada gestión en la administración, a las escasas políticas públicas, de estímulos laborales y financiamiento, ocasionando que no se produzcan considerables cambios y que los pobladores exijan al estado un servicio sanitario de calidad, que resuelva sus problemas de salud (Clavijo, 2022; Sandoval, 2018).

En Guayaquil durante tiempo del covid 19, en un hospital se evidenció carencia de materiales y equipos, recursos y herramientas para brindar atención, generando incomodidad emocional de los trabajadores, esto debido al temor de contagio, estrés, fatiga, abatimiento por la sobrecarga de pacientes y al escaso personal que a pesar de las incorporaciones sigue siendo insuficiente debido que la demanda sobrepasa la capacidad resolutive, sobrellevando a la sobrecarga de trabajo, con los consecuentes riesgos laborales ya sean biológicos y psicosociales (Peñañiel, 2022).

Nuestro país es uno de los que tiene un alto índice de rotación de trabajadores con un 20%, ocupando el tercer lugar, entre los mayores problemas tenemos la escasa de motivación que brinda las instituciones para seguir trabajando en ellas, los escasos beneficios laborales y sociales, aunado a esto las compensaciones salariales que están por debajo del promedio (Clavijo, 2022). Así las instituciones gubernamentales en el país son aún incapaces en el manejo e incorporación de políticas de recursos humanos; carentes de obligación por un lado por parte de los directivos para proveer de herramientas necesarias para facilitar el trabajo de los empleadores, y por otro lado la falta de compromiso de los trabajadores debido a la escasa motivación (Saavedra et al., 2020).

En un hospital de Chachapoyas la investigadora fue testigo de algunos casos de insatisfacción laboral en cuanto al personal de enfermería quienes no estaban contentos con el trato respecto al sueldo, el cual fue desigual en época de covid 19, mostrando muchas veces disgusto ya que realizaban igual labor entre el mismo gremio. Así mismo desde tiempo atrás se viene observando mucho malestar entre el personal contratado respecto al rol u horario de trabajo, ya que refieren que no es igual al del personal nombrado y que en varias ocasiones tienen que cubrir espacios faltantes dentro del rol, haciendo que estos trabajen casi todos los días en turnos de seis horas y no siendo igual al nombrado. De igual manera en época de pandemia covid la gestión de recursos y materiales fue escaso para cubrir las necesidades de los trabajadores y de la población.

Frente a esta situación, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, 2022?

La presente investigación tuvo una justificación teórica ya que permitió tener conocimientos sobre satisfacción laboral del personal de salud en el servicio de emergencia y como es la gestión administrativa de un hospital de Chachapoyas; en su justificación práctica porque servirá de cimiento para investigaciones en el futuro relacionadas con el tema en cuestión; así mismo los resultados servirán para que las autoridades del hospital realicen acciones en favor de los trabajadores,

debido a que un trabajador satisfecho con su trabajo será más productivo para la institución, y de igual manera los directivos mejoren la gestión administrativa del hospital. En relación a la justificación metodológica se utilizaron instrumentos adaptados debidamente validados los cuales servirán de apoyo para futuras investigaciones. En definitiva, el estudio tiene relevancia social ya que favorece al personal que labora en el hospital de Chachapoyas, y por ende a todos los usuarios que acudan atenderse en el servicio de emergencia, reflejando mejoras en el sistema sanitario local.

Como objetivo general se pretendió determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, en el 2022. Como objetivos específicos se pretendió: 1) Establecer la relación entre planificación y satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, en el 2022; 2) Establecer la relación entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, en el 2022; 3) Establecer la relación entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, en el 2022; 4) Establecer la relación entre control y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, en el 2022.

Así mismo se planteó las siguientes hipótesis:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas;  $H_1$ : existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas;  $H_2$ : existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas;  $H_3$ : existe relación entre la dirección y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas;  $H_4$ : existe relación entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los estudios internacionales se encontró: Mateo (2022) en Ecuador, se planteó explicar la gestión administrativa y su influencia en el rendimiento laboral, para la cual utilizó una metodología mixta (cuali-cuantitativa), de tipo descriptivo/correlacional, analizando las causas de las debilidades en la gestión administrativa y su influencia en el rendimiento laboral. La muestra fue de 112 trabajadores públicos de la institución en estudio a quienes se aplicó una encuesta en base a las variables. Mostrando como resultado que se pudo evidenciar que el proceso de selección del personal no es llevado de manera eficiente, lo que ocasiona una baja satisfacción laboral en los empleadores, ocasionando que el servicio que brindan no sea de calidad.

Peñañiel (2022) en Guayaquil, en su estudio sobre gestión administrativa y satisfacción laboral, a través de su método cuantitativo, transversal y correlacional. Tuvo como muestra a 50 trabajadores asistenciales. Los resultados mostraron que no existe relación entre las variables de investigación ( $p > 0.5$ ), y presentan un nivel parcial de insatisfacción laboral.

Marcillo (2020) en Ecuador, se planteó investigar la conexión entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción laboral; utilizando para ello metodología básica cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional. Teniendo 52 personas como muestra, aplicando 2 instrumentos adaptadas de estudios preliminares y validados por expertos, procediendo aplicar el Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron una relación positiva moderada con un  $Rho = 0,443$  y una sig. bilateral ( $p < 0,01$ ). Concluyó que las variables se relacionan positivamente.

Sánchez (2020) en Ecuador, en su estudio sobre gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral. Empleó un estudio básico cuantitativo correlacional, en 64 profesionales de la salud, a quienes se aplicaron encuestas relacionadas al tema de estudio, previa aplicación de un piloto de 20 personas, mostrando como resultado que una relación positiva moderada con un  $r = 0,401$  y un sig. bilateral de ( $p < 0,01$ ).

Pérez (2018) en Ecuador, investigó el dominio de la satisfacción laboral en la gestión administrativa, con un método cuantitativo, básico, en 119 colaboradores, aplicando la entrevista como técnica. Los resultados mostraron una correlación positiva muy baja y significancia de 0.037 de Rho de Spearman para la municipalidad de Patate y para el de Cevallos de 0.054, llegando a establecer relación alguna entre las variables.

En referencia a investigaciones previas en el contexto nacional, encontré algunos estudios que se relacionan con las variables en estudio como son:

Pérez (2022) en Apurímac, en su estudio sobre gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral; empleando investigación básica, cuantitativa, de diseño no experimental, corte transversal/descriptivo/correlacional. Tuvo como muestra 50 profesionales, empleó la escala tipo Likert en el cuestionario como instrumento para las dos variables. Los resultados mostraron una relación positiva moderada entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral  $Rho=0,658$  y  $p<0.01$ . Concluye que, al perfeccionar los procesos de gestión de recursos humanos, la satisfacción laboral del personal sanitario será mucho mejor.

Clavijo (2022) en Piura, se planteó establecer la conexión de la gestión administrativa y satisfacción laboral, usando para ello una investigación cuantitativa básica, no experimental, transversal, descriptivo-correlacional. Tuvo 86 trabajadores como muestra de un hospital en Piura, el cuestionario fue el instrumento el cual fue validado por expertos con un 0.870 de confiabilidad para la gestión administrativa y 0.916 para la satisfacción laboral. Entre los resultados que obtuvo que el 67,4% refiere una satisfacción laboral de nivel medio y el 32,6% un nivel bajo; en cuanto a la gestión administrativa el 59,3% considera un grado medio y el 40,7% un grado bajo de gestión. En la cual concluyó que las variables se relacionan positivamente en un nivel moderado, con  $Rho=0,654$ ; con excepción de no correlación en la dimensión de control por obtener resultados de  $Rho=0.092$  y  $p=0.402$ .

Tarrillo (2022) en Jaén, investigó la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral, con un método básico cuantitativo, correlacional de corte

transversal, con una muestra de 82 trabajadores administrativos de la universidad nacional de Jaén; concluyendo que las variables se relacionan en un nivel moderado y significativa en un  $Rho=0.547$  y  $p=0,000$ . Así mismo los resultados mostraron que las dimensiones de gestión administrativa y la satisfacción laboral se relacionan positivamente: Planeación (0,470), organización (0,440), dirección (0,551) y control (0,553)

Rojas (2021) en Lima, en su estudio sobre gestión administrativa y la satisfacción laboral. Con un método básico, descriptivo, correlacional y transversal; en 75 empleados de un hospital de Lima, como instrumento usó dos cuestionarios sobre las variables, validados por jueces expertos. Los resultados mostraron una relación positiva moderada entre las variables con un Rho de Spearman 0,560 y p-valor 0,000. Así mismo los resultados mostraron una relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y satisfacción laboral como son: Planeación (0,351), organización (0,351), dirección (0,471) y control (0,562)

Atoche (2020) en Lima, en su estudio sobre gestión administrativa y satisfacción laboral. Empleó un método no experimental, cuantitativo, correlacional. En una muestra de 118 trabajadores. Los resultados mostraron una relación positiva moderada entre las dos variables con un  $Rho=0.462$  y un sig. bilateral de  $p=0.000$ , demostrando la existencia de una correlación entre las variables; así mismo para la planeación se tuvo un Rho de 0,307.

En relación al fundamento teórico que sustentan el estudio de investigación, se empezó definiendo las variables en estudios, como son:

Gestión administrativa (GA), diversos autores han abarcado y definido el tema así Falconi et al. (2019) consideró la gestión administrativa como una actividad relevante y significativa en la empresa, llevada a cabo con la finalidad de organizar los esfuerzos de un conglomerado de personas, para lograr metas y objetivos propuestos, utilizando al personal que trabaja y las herramientas mediante el ejercicio de labores que abarcan procesos claves como planificar, organizar, dirigir y controlar. Para Chiavenato (2012) la gestión administrativa son todas las acciones, empleadas para organizar el trabajo de un conjunto o grupos, por lo cual,

si se alcanzan las metas y objetivos en colaboración con otras personas, mediante la planeación, organización, dirección y control.

Existen cuatro elementos fundamentales de la gestión administrativa y que sin los cuales sería inviable hablar de esa actividad empresarial, los cuales son: planeación, organización, dirección y control (Chávez, 2020; Gonzales et al., 2020). Otros autores lo conceptualizan como la actividad que permite reconocer los talentos, establecer estrategias y alcanzar metas (Rojas, 2021).

Por otro lado, la gestión administrativa es un conjunto de procesos de carácter general, como guía de procesos sobre la planificación, dirección y control de una organización, partiendo de valores y criterios ligadas a la sociedad en la ejecución del trabajo para el lograr los objetivos (Sihue, 2022).

La gestión administrativa cuenta con tres fases, como son: a) Análisis de la organización, objetivos y competencias planeadas por la gerencia, b) Estudio de la comunicación y el trato con otros (interrelación) y c) Reconocimiento de protocolos, en base a los trabajos que presta la institución (Alvarado, 2020).

La gestión administrativa tiene cuatro dimensiones, según Falconi et al. (2019), los cuales son:

Planificación; es donde decidimos de antemano que se hará, cuando se hará y quien lo hará. Es un proceso mental que establece objetivos organizacionales y desarrolla varias formas de hacer las cosas que permiten a la organización alcanzar esos objetivos, como se hará y quién lo hará. Es un proceso intelectual en el que se establecen los objetivos organizacionales y se desarrollan varios cursos de acción mediante los cuales la institución puede lograr estos objetivos. No es solo pensar antes de actuar. Nos ayuda a mirar hacia adelante y decidir de antemano cómo responder a las instituciones que enfrentaremos en el futuro (Falconi et al., 2019).

Planeación consiste en la previsión o planificación de las actividades que se harán para lograrlos a futuro, siendo necesario determinar la trayectoria a seguir y

así lograr los objetivos, poniendo énfasis en el que hacer, quienes y cuando hacerlo, teniendo en cuenta los recursos para lograrlo y alcanzar lo planificado (Mathobo et al., 2021; Tarrillo, 2022).

Otra concepción de planificación es que los gerentes piensen con anticipación sus estrategias y sus acciones se manejen con un método, plan y no por el azar o la intuición, considera los planes como guía para lograr los objetivos y estableciendo los procedimientos adecuados; en sí permite planear estrategias, buscar los recursos y materiales, ver el presupuesto y el tiempo necesario para ejecutar un proyecto (Miranda, 2021).

La planificación está basada en la toma de decisiones por los directivos, la misma que logra mejoras en la entidad, previniendo los riesgos y consiguiendo acciones en favor de la misma, y de esta manera la empresa sea más competente y exitosa (Tully & Houmudi, 2021; Tarrillo, 2022). Consiste en determinar que hacer por anticipado, que dirección tomar para conseguir los objetivos de una manera más eficiente, que objetivos alcanzar, como lograrlo y sobre todo quien y cuando hacerlo. La planeación en sí crea un futuro deseado (Mendoza et al., 2018). Son elementos de la planeación: los propósitos, los objetivos, los programas, las políticas, el presupuesto y los procedimientos.

Organización; es un método que permite utilizar equitativamente los recursos con el fin de determinar relación alguna entre el trabajo y el personal que lo va a realizar. En si es un proceso que establece que hacer para lograr un fin establecido o planeado, coordinando y dividiendo las actividades y proporcionando los recursos. Incluye implantar las tareas sobre lo que hay que hacer, quién estará a cargo, cómo agruparlas, cómo y quién va a rendir cuentas, así como también quien y donde tomar las decisiones. Son elementos de la organización: la división del trabajo donde se incluye la jerarquización y la departamentalización, y el otro elemento la coordinación (sincronizar los bienes y esfuerzos del grupo social, a fin de alcanzar la armonía, rapidez, la unidad en desarrollo de objetivos (Van et al., 2018). La organización va a permitir que cada individuo que es parte de la

organización pueda saber sus funciones y el papel que cumple dentro de la misma, para poder llegar al objetivo común (Moloney et al., 2020).

Dirección; es la dimensión a través de la cual se establece la influencia interpersonal, logrando que todos los trabajadores cooperen para lograr metas y objetivos, es ejercida mediante tres sub funciones: motivación, liderazgo, y comunicación (Martini et al., 2022). Dirección se refiere a dirigir lo cual significa influir, motivar y mandar a los colaboradores de la institución para que realicen actividades dentro de la misma. En si es conducir a las personas en desarrollar sus actividades, con el fin de lograr la meta (Acuña et al., 2022). Mediante la dirección los gerentes llegan a establecer las relaciones con cada una de las personas que trabajan con ellos (Kim & Von, 2018). Son elementos de la dirección: integración, supervisión, toma de decisiones, motivación, comunicación. (Martini et al., 2022).

Control; es la función en la cual se realiza la medida de los procesos de resultados logrados y compararlos con los planeados o esperados, con la finalidad de mejorar continuamente (Nutti et al., 2021). En esta función se establece canales de mejora continua, detectar cuellos de botella, poner en jaque prácticas inusuales, incorporar recursos nuevos y valorando la eficacia humana y tecnológica (Chiavenato, 2012). Son elementos del control: corrección, establecimientos de estándares, retroalimentación, medición de resultados (Wang & Zhang, 2021).

Continuando con el marco teórico en lo que respecta a la teoría de la variable dos como es satisfacción laboral, se puede definir como un estado emocional en relación al trabajo, donde las experiencias en esta son gratificantes, cubriendo sus necesidades individuales. Es decir, es como se sienten cada persona en su lugar de trabajo, lo que hacen, si el ambiente laboral es agradable, existe motivación, las relaciones interpersonales son adecuadas, por lo que el trabajador se siente satisfecho y cumple con las metas de la institución (Rozman et al., 2021).

La satisfacción laboral según Boada (2019) menciona que es el proceder del colaborador hacia su conveniente desempeño laboral. Asimismo, es la disposición que el colaborador muestra al cumplir sus funciones o actividades laborales,

conduciendo un incremento de su productividad, e impactando positivamente en ejecutar los objetivos de la institución (Heraway et al., 2021).

Para Peñafiel (2022) es la actitud positiva del empleado en relación a su trabajo, donde le brinda placer y complacencia de pertenecer y mantenerse dentro de la organización al notar un ambiente laboral de armonía.

La satisfacción en el trabajo se sostiene en la Teoría Bifactorial de Herzberg, la cual se basa en la satisfacción y la insatisfacción, refiere que son varios factores los que producen satisfacción en un trabajador, estos incluyen fases como incentivos, reconocimientos, ascensos, realización y reconocimiento personal, mientras que los factores de la insatisfacción están relacionados con los reglas o normas de la institución como son: supervisión, salario y la condición laboral (Tarrillo, 2022).

El personal se considera satisfecho con su trabajo cuando asume retos, ya que se sentirán útiles y satisfechos consigo mismo al cumplir objetivos; también es necesario ser reconocidos por su trabajo, compromiso y esfuerzo, esto sucederá cuando el ambiente e infraestructura sean adecuados, así mismo el apoyo de sus compañeros es significativo y sobre todo reconocer su opinión en toma de decisiones. Actualmente las empresas se preocupan por mantener satisfechos a sus colaboradores, porque entienden que estos se desempeñan con eficiencia en sus actividades, sin embargo, esta satisfacción no es solo de aspectos tangibles, sino que también deben preocuparse por incentivar, motivar y reconocer los esfuerzos mediante felicitaciones, halagos y dándoles confianza para que se sientan parte de la organización, quien estará más comprometido y dispuesto a cumplir con los objetivos y metas establecidas (Eugenio, 2019).

Según Rozman et al. (2021) plantean las subsiguientes dimensiones para la satisfacción laboral, como son:

Condiciones físicas y/o materiales; son elementos tangibles, como son infraestructura, servicios, ventilación, ruido, ambientes de trabajo, temperatura, etc. (Mayhew et al., 2019).

Beneficios laborales y/o remunerativos; referido al beneficio económico por el trabajo realizado, también a los aguinaldos, extras y beneficios sociales y derechos laborales según la ley (Koning et al., 2022).

Los beneficios laborales son cualquier forma de gratificación o compensación que se proporciona a los empleados además de sus sueldos y salarios base. Puede incluir un plan seguro médico, seguro de vida, tiempo libre pagado, participación en las ganancias, beneficios de jubilación y más. Básicamente cualquier forma de pago indirecto ofrecido a un empleado, ya sea obligatorio o voluntario, puede clasificarse como un beneficio para empleados (Rozman et al., 2021).

Políticas administrativas; se refiere a la normatividad (estatutos, reglamentos, principios) de la organización y su relación con el trabajo. Es una herramienta importante para monitorear tanto la acumulación de políticas como la sobrecarga administrativa (Tran et al., 2022). Las políticas administrativas informan a los empleados sobre las reglas de la oficina, valores y expectativas de la empresa, y cuestiones de recursos humanos como el tiempo libre pagado y elegibilidad del seguro médico. La política de gestión debe cubrir las necesidades generales de la empresa y ser una guía para las actividades de la empresa (Rozman et al., 2021).

Las relaciones interpersonales son el vínculo fuerte de dos o más personas, se refiere a la atracción entre los individuos los acerca y eventualmente da como resultado una fuerte relación interpersonal. Se puede desarrollar entre individuos que trabajan juntos en la misma institución, personas trabajando en el mismo equipo y relación entre amigos (Rozman et al., 2021).

Relaciones interpersonales; se refiere a la armonía, confianza e interacción entre los trabajadores generando agrado, bienestar y respeto con los demás trabajadores. Mejorando la calidad de vida el bienestar y los cuidados que dependen de cada persona (Dalhberg et al., 2022).

Desarrollo personal; según Bhattacharya et al. (2019) se refiere a la oportunidad que brinda la organización para realizar metas y proyectos personales, permitiendo mejorar sus condiciones y estilos de vida. Es un plan individual a la medida, una forma sistemática de identificar y abordar sus necesidades educativas y de desarrollo profesional. Es una herramienta que puede identificar áreas para un mayor desarrollo y fomentar el aprendizaje permanente (Rahmadeni, 2020).

El desarrollo personal mira hacia adentro y se enfoca en formas de mejorar. El desarrollo aumenta la autoconciencia, la autoestima, las habilidades y cumple con los deseos. Es un proceso poderoso que puede permitir cambios profundos, positivos y duraderos en la forma en que nos vemos a nosotros mismos y al mundo. A través del desarrollo personal, puede realizar sus talentos, desbloquear su potencial y alcanzar sus objetivos (Rozman et al., 2021).

Desempeño de tareas; se puede definir como la eficacia con la que se ocupa el trabajo. Realizar actividades que promueven al núcleo técnico de la organización ya sea implementando directamente parte del proceso tecnológico o indirectamente proporcionándole los materiales o servicios necesarios. Es un proceso de trabajo que ocurre cuando una persona o grupo de personas realiza un plan de una tarea; esto refiere a la manera en que realizan el trabajo que se proyectó para una tarea (Rozman et al., 2021).

Según Che at la. (2021) el desempeño de tareas; es la evaluación que hace el empleado acerca de la calidad en sus labores, exigiendo su compromiso, motivación y destreza generando posteriormente satisfacción y agrado. Es la medición del desempeño de la atención sanitaria, son datos agregados, cuantificados y analizados sobre una actividad particular relacionada con las tareas, su propósito es identificar oportunidades para reducir costos, mejorar la calidad en el desempeño y aumentar la eficiencia de la prestación de tareas (Hayat et al., 2020).

Relación con la autoridad; según Duvefelt (2018) es la interacción entre el empleado con su superior, implica supervisión, control, monitoreo, y retroalimentación. Refiere que una de las causas primordiales que lleva a satisfacción laboral es el proceder del jefe, cuando este es amable, da cumplidos por buen trabajo, escucha las opiniones de los colaboradores y muestra atención, aumenta la probabilidad de tener trabajadores satisfechos con su trabajo (Alvarado, 2020).

La relación con la autoridad es la fuerza cohesiva que integra varias partes de la organización para su funcionamiento efectivo. Diferentes autoridades realizan diferentes tipos de funciones y, por lo tanto, necesitan diferentes tipos de autoridad. Es un importante fenómeno psicosocial que afecta tanto al individuo como a los grupos de personas, así como a la sociedad en su conjunto. Las cuestiones psicológicas vinculadas a la experiencia de la autoridad son de particular interés en proteger nuestros derechos a la vida, la libertad y la propiedad (Rozman et al., 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

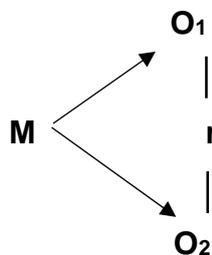
Fue de tipo básica ya que no se guió en resolver un problema específico, sin embargo, es un marco referencial teórico para que otros investigadores desarrollen sus estudios (Arias, 2020). Por su enfoque fue cuantitativa, debido a que las medidas de las variables se procesaron de manera numérica ya sea empleando frecuencias, porcentaje o utilizando métodos estadísticos (Hernández et al., 2017).

No experimental por su diseño, por lo que solo actuó como espectador externo de la realidad investigada, en sí no intervino para generar cambios o modificaciones en las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Por su alcance fue correlacional debido a que su propósito se guió a demostrar la correlación existente entre las variables en estudio (Arias, 2021). Por su temporalidad, fue de tipo transversal, debido a que la recogida de los datos se realizó en un tiempo establecido y único (Arias & Cangalaya, 2021).

El esquema del diseño correlacional fue:

**Figura 1**

*Esquema correlacional*



Donde:

M = muestra de estudio

O<sub>1</sub>= variable 1 (Gestión administrativa)

O<sub>2</sub>= variable 2 (Satisfacción laboral)

r = relación estadística entre dos variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

V1: Gestión administrativa:

Definición conceptual: Es una actividad relevante y significativa en la organización, llevada a cabo con la finalidad de organizar los esfuerzos de un conglomerado de personas, para lograr metas y objetivos propuestos, utilizando al personal que trabaja y las herramientas mediante el ejercicio de labores que abarcan procesos claves como planificar, organizar, dirigir y controlar. (Falconi et al., 2019).

Definición operacional: Es el conjunto de acciones de carácter general, se evaluó mediante cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, mediante un cuestionario de elaboración propia adaptado.

V2: Satisfacción laboral:

Definición conceptual: Es un estado emocional en relación al trabajo, donde las experiencias en esta son gratificantes, cubriendo sus necesidades individuales. Es decir, es como se sienten cada persona en su lugar de trabajo, lo que hacen, si el ambiente laboral es agradable, existe motivación, las relaciones interpersonales son adecuadas, por lo que el trabajador se siente satisfecho y cumple con las metas de la institución (Rozman et al., 2021).

Definición operacional: La satisfacción laboral es el proceder del trabajador hacia su conveniente desempeño laboral, se evaluó a través de un cuestionario adaptado por la autora guiado de Atoche (2020) mediante sus dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal; desempeño de tareas, relación con la autoridad.

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

El estudio consideró a la población como un grupo de unidades de medida ya sea cuantitativa o cualitativa como son: hechos, significados, fenómenos, personas, animales, entre otros, dentro de una investigación (Fuentes et al., 2020).

Se consideró como población del servicio de emergencias a 55 personas de un hospital de Chachapoyas, entre los que se considera médicos, enfermeras, técnicos en enfermería, personal de caja, limpieza, portería y chófer.

La muestra es definida como una parte de la población o universo que te importa, de la cual se recoge los datos necesarios para el estudio, siendo una fiel representante de la población (López, 2021). Por ser una población pequeña la muestra fue el total de la población, los 55 trabajadores descritos anteriormente.

*Criterios de inclusión:* Se incluyó en el presente estudio a todos los empleados del servicio de emergencia que se encuentren laborando durante el tiempo de aplicado el instrumento de recolección de datos, y que tenga como mínimo tres meses en el servicio.

*Criterios de exclusión:* Trabajadores que se encuentren de vacaciones, menos de 3 meses laborando en el servicio de emergencia y aquellos empleados que no tienen deseo de participar en el estudio.

Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia lo que representa a la totalidad de la población que fueron elegidos y así ser parte de la investigación (Neill & Cortez, 2018).

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

Las técnicas son las diversas maneras por las que el investigador puede conseguir la información que necesita, caracterizándose por ser la manera que ayuda al investigador identificar la problemática de su estudio y de esta permitió el fracaso o éxito del estudio, ayuda a dar respuesta a los objetivos del estudio. De igual manera los instrumentos son aquellos recursos que se usaron para recoger y tener de manera cercana los datos que son relevantes en la investigación (Hernández & Ávila, 2020).

El estudio utilizó la encuesta como técnica seleccionada para recolectar los datos; y el instrumento seleccionado fue el cuestionario, que es un instrumento útil para recoger apreciaciones fundadas en la impresión sobre las variables de estudio (Ñaupas et al., 2018). Fueron dos: El primer cuestionario sobre gestión administrativa, que consta de 22 ítems distribuidos en 4 partes según sus dimensiones, fue de elaboración propia adaptado de varios autores como son Atoche (2020), Marcillo (2020) y Tarrillo (2022) y el segundo el cuestionario sobre satisfacción laboral el cual fue adaptado por la autora guiada del cuestionario de Atoche (2020) y de Sonia Palma, que consta de 36 ítems.

La validez del instrumento es el nivel usado para la medición de las variables es adecuado para la medida de su calidad de acuerdo con lo que se quiere lograr, la naturaleza de la información y con los resultados esperados (Paniagua & Condori, 2018). El estudio empleó el punto de vista de tres expertos para la validación, quienes dieron su calificación a los instrumentos mediante observaciones o sugerencias los cuales sirvieron para mejorarlo.

La confiabilidad del instrumento es definida como el grado en que el repetido uso en la misma persona o muestra produce iguales resultados (Zambrano et al., 2020). El cálculo del grado de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach se realizó mediante una prueba piloto de 20 personas de otro servicio del mismo hospital de Chachapoyas.

La confiabilidad para la gestión administrativa fue de 0.899, y para satisfacción laboral fue de 0.935.

### **3.5. Procedimientos**

Se elaboró el instrumento y se sometió a jueces expertos, así mismo se ejecutó una muestra piloto para obtener la confiabilidad descrita anteriormente. También se solicitó autorización a la parte administrativa del hospital (dirección) la cual fue otorgada y así poder aplicar el instrumento de recolección de datos. La aplicación de los instrumentos fue de dos maneras,

a una parte de las unidades de análisis se les envió de manera virtual los dos cuestionarios para ser llenado mediante formulario Google para lo cual dieron su consentimiento mediante el llenado de las mismas, y a otra parte de la población/muestra se les brindo los cuestionarios de manera física para su respectivo llenado.

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

Se empleó el procesamiento de datos estadísticos IBM SPSS Statistics v25 y Excel, el cual permitió analizar los datos mediante: estadística descriptiva; haciendo uso de tablas o figuras graficas estadísticas, los cuales organizaron la información de acuerdo a los objetivos planteados. Así mismo se usó la estadística inferencial mediante el cálculo de correlación entre las variables, donde se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.

Se empleó la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov por ser mayor a 50 la muestra (Arias, 2020).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomó como consideraciones éticas la resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV de la universidad César Vallejo, en la cual menciona que existen normas que regulan las buenas prácticas en la investigación garantizando la autonomía y bienestar de los participantes, así como también la honestidad y responsabilidad de los investigadores en el manejo, obtención, procesamiento, interpretación, elaboración del informe y la publicación de los hallazgos (UCV, 2022). Dentro de los aspectos éticos se consideró la integridad de las actividades, honestidad intelectual, veracidad, justicia y responsabilidad en la ejecución y difusión de los resultados. Así mismo se tuvo en cuenta la autonomía de los participantes quienes manifestaron su deseo a participar en el estudio mediante el llenado voluntario de las encuestas, pero a la vez se mantuvo la privacidad de los datos.

En cuanto el respeto a la propiedad intelectual se citó a todos los autores consultados haciendo uso de las normas APA 7 edición. También el trabajo fue evaluado mediante el programa turnitin y así detectar similitudes o plagio del estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre la variable gestión administrativa y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	1.000	,767**
	Coeficiente de correlación		
	Sig.(bilateral)	.	,000
	N	55	55
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,767**	1.000
	Sig.(bilateral)	,000	.
	N	55	55

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

De acuerdo a la tabla 1 se destacó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,767$ . Demostrándose que existe relación significativa alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la  $H_1$ ; es decir en la medida que en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas se realice mejoras en la gestión administrativa de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.

**Tabla 2**

*Relación entre la dimensión de planificación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas*

		Satisfacción laboral
Rho de	Planificación	Coeficiente de correlación
Spearman		Sig.(bilateral)
		Nº

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

De acuerdo a la Tabla 2, se destacó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,602$ . Lo cual demostró una relación positiva moderada entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral. Es por eso que se acepta la hipótesis específica; es decir en medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la planificación de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.

**Tabla 3**

*Relación entre la dimensión de organización de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas*

		Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación Sig.(bilateral) N
		,737** ,000 55

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

Se observó en los resultados de la tabla 3, un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,737$ , lo cual demostró una relación significativa alta entre la dimensión organización y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la organización la satisfacción laboral será mejor.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión de dirección de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación Sig.(bilateral)	,772** ,000
			N 55

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

Se observó en los resultados de la tabla 4 un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,772$ , lo cual demostró una relación significativa alta entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la dirección de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión de control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas*

		Satisfacción laboral
Rho de	Control	,683**
Spearman		,000
		55

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

En la tabla 5 se observó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,683$ , lo cual demostró una correlación significativa moderada entre la dimensión control y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida en que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en el control de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.

## V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa en un hospital de Chachapoyas, son todas las acciones empleadas para organizar el trabajo de un grupo dentro de la institución, es decir, cómo se logran las metas y los objetivos en cooperación con otras personas a través de la planificación, organización, control y dirección. Por lo tanto su objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, lo cual se determina que la satisfacción laboral se relaciona a que son varios factores los que producen satisfacción en un trabajador, estos incluyen fases como incentivos, reconocimientos, ascensos, realización y reconocimiento personal, mientras que los factores de la insatisfacción están relacionados con los reglas o normas de la institución como son: supervisión, salario y la condición laboral.

De acuerdo a la tabla 1 se destacó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,767$ , demostrándose una relación significativa alta entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Por lo que se acepta la  $H_1$ ; es decir en la medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la gestión administrativa de manera efectiva, la satisfacción laboral será mejor. Por lo tanto, estos resultados, se confrontan con los hallazgos mencionado por Pérez (2022) en donde demostró que existe relación entre gestión del talento humano y la satisfacción laboral, con un  $Rho$  de Spearman de  $0,658$  y  $p<0,01$ , concluyendo que, al perfeccionar la gestión del talento humano en el hospital de estudio, se restablece la impresión en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Por otro lado, los resultados difieren de Peñafiel (2022) demostró que no existe relación alguna entre las variables en estudio (gestión administrativa y satisfacción laboral) con  $p>0,5$ , y presentan un nivel parcial de insatisfacción laboral. Al igual Marcillo (2020) en su estudio obtuvo un  $Rho=0,443$  de nivel de correlación y un sig. bilateral ( $p<0,01$ ), por lo que llego a concluir la existencia de una correlación de término medio entre las variables en estudio percibidas por el personal.

Por lo tanto, los resultados se ajustan a lo mencionado por Falconi et al. (2019), quienes mencionan que la gestión administrativa es una actividad relevante y significativa en la institución, llevada a cabo con la finalidad de organizar los

esfuerzos de un conglomerado de personas, para lograr metas y objetivos propuestos, utilizando al personal que trabaja y las herramientas mediante el ejercicio de labores que abarcan procesos claves como planificar, organizar, dirigir y controlar. Asimismo, la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se realizan para poner en marcha y dirigir una empresa, mediante la conducción de tareas, recursos, toma de decisiones, coordinaciones, entre otros, con el fin de lograr los objetivos planeados y evitando los problemas. Por otro lado, Rozman et al. (2021) refieren que la satisfacción laboral es un estado emocional en relación al trabajo, donde las experiencias en esta son gratificantes, cubriendo sus necesidades individuales; es decir, es como se sienten cada persona en su lugar de trabajo, lo que hacen, si el ambiente laboral es agradable, existe motivación, las relaciones interpersonales son adecuadas, por lo que el trabajador se siente satisfecho y cumple con las metas de la institución. Es el proceder del trabajador hacia su conveniente desempeño laboral. Asimismo, es la disposición que el colaborador muestra al cumplir sus funciones o actividades laborales, conduciendo un incremento de su productividad, e impactando positivamente en lograr los objetivos de la empresa.

De acuerdo a la Tabla 2, se destacó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,602$ . Lo cual, demostró que existe una relación positiva moderada entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral. Es por eso que se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la planificación de manera efectiva, la satisfacción laboral será mejor. Por lo tanto, estos resultados se confrontan con lo mencionado por Atoche (2020) quien en su estudio los resultados mostraron una relación positiva moderada entre las variables con un  $Rho=0.462$  y un sig. bilateral de  $p=0.000$ , demostrando la existencia de una correlación entre las variables; así mismo para la planeación y la satisfacción laboral obtuvo una relación positiva baja con un  $Rho$  de  $0,307$ . Así mismos, estos resultados se difieren y confrontan con lo mencionado por Tarrillo (2020) quien en su estudio obtuvo un resultado de  $Rho=0.547$  y  $p=0,000$ , llegando a concluir la correlación positiva moderada entre las variables, así mismo para la dimensión planificación obtuvo un  $Rho=0,470$  en relación con la satisfacción laboral. Sánchez (2020) quien mostró que la gestión en

la administración y la satisfacción laboral, se relacionan a nivel moderado de 0,401 entre las variables de estudio.

Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo indicado por Falconi et al. (2019) menciona que la dimensión planificación es la función que consiste decidir de antemano qué se hará, cuando se hará, como se hará y quien lo hará. Es un proceso mental que establece objetivos organizacionales y desarrolla varias formas de hacer las cosas que permiten a la organización alcanzar esos objetivos. Es más como pensar antes de actuar, nos ayuda a mirar hacia el futuro y decidir de antemano cómo nos sentiremos acerca de las instituciones que enfrentaremos en el futuro; asimismo, Tarrillo (2022) la satisfacción laboral, se basa en la satisfacción y la insatisfacción, refiere que son varios factores los que producen satisfacción en un trabajador, estos incluyen fases como incentivos, reconocimientos, ascensos, realización y reconocimiento personal, mientras que los factores de la insatisfacción están relacionados con los reglas o normas de la institución como son: supervisión, salario y la condición laboral. Se considera satisfecho con su trabajo cuando asume retos, ya que se sentirán útiles y satisfechos consigo mismo al cumplir objetivos; también es necesario ser reconocidos por su trabajo, compromiso y esfuerzo, esto sucederá cuando el ambiente e infraestructura sean adecuados, así mismo el apoyo de sus compañeros es significativo y sobre todo reconocer su opinión en toma de decisiones.

De los resultados de la tabla 3, se observó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,737$ , lo cual demostró una relación significativa alta entre la dimensión organización y la satisfacción laboral. Lo cual, se acepta la hipótesis específica; es decir a medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la organización la satisfacción laboral será mejor. Por lo tanto, estos resultados se difieren por el estudio de Rojas (2021) que demostró que entre la gestión administrativa hay conexión con la satisfacción laboral con un Rho de Spearman 0,560 y p-valor 0,000, y para la dimensión de organización en relación a la satisfacción laboral obtuvo una correlación positiva baja con  $Rho=0,351$ .

De igual manera, estos resultados se ajustan a lo indicado por Falconi et al. (2019) refieren que la dimensión organización es un grupo de personas que trabajan juntas, como una empresa, una institución o una asociación, que tiene un propósito particular. Abarca la división del trabajo entre los empleados y alineación de tareas hacia el objetivo final de la institución. Es un método que permite utilizar equitativamente los recursos con el fin de determinar relación alguna entre el trabajo y el personal que lo va a realizar. En si es un proceso que establece que hacer para lograr un fin establecido o planeado, coordinando y dividiendo las actividades y proporcionando los recursos. Incluye implantar las tareas sobre lo que hay que hacer, quién estará a cargo, cómo agruparlas, cómo y quién va a rendir cuentas, así como también quien y donde tomar las decisiones. Así Van et al. (2018) refiere que son elementos de la organización: la división del trabajo donde se incluye la jerarquización y la departamentalización, y el otro elemento la coordinación (sincronizar los bienes y esfuerzos del grupo social, a fin de alcanzar la armonía, rapidez, la unidad en desarrollo de objetivos. Así Eugenio (2019) refiere que en la actualidad las empresas se preocupan por mantener satisfechos a sus colaboradores, porque entienden que estos se desempeñan con eficiencia en sus actividades, sin embargo, esta satisfacción no es solo de aspectos tangibles, sino que también deben preocuparse por incentivar, motivar y reconocer los esfuerzos mediante felicitaciones, halagos y dándoles confianza para que se sientan parte de la organización, quien estará más comprometido y dispuesto a cumplir con los objetivos y metas establecidas.

En los resultados de la tabla 4, se observó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,772$ , lo cual demostró una relación significativa alta entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en la dirección de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor. Por lo tanto, estos resultados se difieren y confrontan con lo mencionado por Tarrillo (2020) quien en su estudio obtuvo un resultado de  $Rho=0.547$  y  $p=0,000$ , llegando a concluir que existe una correlación moderada entre las variables, así mismo para la dimensión de dirección obtuvo un  $Rho=0,551$  en relación con la satisfacción

laboral. Así mismo Rojas (2021) en su estudio en relación de la dimensión dirección y la satisfacción laboral tuvo un  $Rho=0,471$  siendo una relación moderada.

Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo indicado por Martini et al. (2022) quien refiere que la dirección es la dimensión a través de la cual se establece la influencia interpersonal, logrando que todos los trabajadores cooperen para lograr metas y objetivos, es ejercida mediante tres sub funciones: motivación, liderazgo, y comunicación. En el mismo sentido Acuña et al. (2022) manifiesta que la dirección se refiere a dirigir lo cual significa influir, motivar y mandar a los colaboradores de la institución para que realicen actividades dentro de la misma; en sí es conducir a las personas en desarrollar sus actividades, con el fin de lograr la meta. Kim y Von (2018) refiere que mediante la dirección los gerentes llegan a establecer las relaciones con cada una de las personas que trabajan con ellos. En tal sentido se puede decir que la dirección está relacionada con la dimensión de satisfacción laboral lo que se refiere a relación con la autoridad donde Alvarado (2020) refiere que una de las causas primordiales que lleva a satisfacción laboral es el proceder del jefe, cuando este es amable, da cumplidos por buen trabajo, escucha las opiniones de los colaboradores y muestra atención, aumenta la probabilidad de tener trabajadores satisfechos con su trabajo.

En los resultados de la tabla 5 se observó un sig. bilateral  $p=0,000$  y un  $Rho=0,683$ , lo cual demostró una relación significativa moderada entre la dimensión control y la satisfacción laboral. Lo cual se acepta la hipótesis específica; es decir en la medida en que el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas realice mejoras en el control de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor. Po lo tanto, estos resultados se difieren por el estudio de Clavijo (2022) quien demostró que en su estudio existe una correlación positiva media entre las variables, con  $Rho=0,654$ , con excepción de no correlación en la dimensión de control al obtener resultados de  $Rho=0.092$  y  $p=0.402$ . Así mismo los resultados se confrontan con los de Tarrillo (2022) donde en su estudio demostró una relación significativa de termino moderada entre la dimensión de control de la gestión administrativa y la satisfacción laboral con un  $Rho=0,553$  y  $p=0,000$ . De igual

manera Rojas (2021) obtuvo resultados de relación positiva moderada en el control y la satisfacción laboral con un  $Rho=0,562$

Por lo tanto, estos resultados se ajustan a lo indicado por Falconi et al. (2019) refieren que la dimensión control se define como autoridad, mando, dominio, jurisdicción, poder e influencia. Para Nuti et al. (2021) el control es la función en la cual se realiza la medida de los procesos de resultados logrados y compararlos con los planeados o esperados, con la finalidad de mejorar continuamente. Así para Chiavenato (2012) el control es la función donde se establece canales de mejora continua, detectar cuellos de botella, poner en jaque prácticas inusuales, incorporar recursos nuevos y valorando la eficacia humana y tecnológica. Así mismo podemos relacionarlo a lo mencionado por Boada (2019) que menciona que la satisfacción laboral es el proceder del colaborador hacia su conveniente desempeño laboral. Asimismo, es la disposición que el colaborador muestra al cumplir sus funciones o actividades laborales, conduciendo un incremento de su productividad, e impactando positivamente en ejecutar los objetivos de la institución (Heraway et al., 2021). Así mismo podemos relacionarlo a lo mencionado por Che at la. (2021) quien refiere que el desempeño de tareas, una de las dimensiones de satisfacción laboral, es la evaluación que hace el empleado acerca de la calidad en sus labores, exigiendo su compromiso, motivación y destreza generando posteriormente satisfacción y agrado. Por lo que podemos decir que en el control dirige los esfuerzos de los trabajadores midiendo su desempeño en las tareas y así reforzar esos esfuerzos en lograr los objetivos institucionales. De igual manera en el control se manifiesta las relaciones interpersonales ya sea entre el trabajador y los responsables del control, así Rozman et al. (2021) refiere que las relaciones interpersonales son el vínculo fuerte entre dos o más personas, se refiere a la atracción entre los individuos los acerca y eventualmente da como resultado una fuerte relación interpersonal. Se puede desarrollar entre individuos que trabajan juntos en la misma institución, personas trabajando en el mismo equipo, etc.; así ésta relación al ser positiva favorece que los resultados logrados se mejoren mediante los procesos de control, supervisión y monitoreo.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar una relación positiva alta ( $r=0.767$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, dando cumplimiento a la hipótesis general. Se concluye que en la medida que se realice mejoras en la gestión administrativa de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.
2. Se logró determinar una relación positiva moderada ( $r=0.602$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión planificación y la satisfacción laboral, dando cumplimiento a la hipótesis específica. Se concluye en la medida que en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas se realice mejoras en la planificación de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.
3. Se logró determinar una relación positiva alta ( $r=0.732$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión organización y la satisfacción laboral, dando cumplimiento a la hipótesis específica. Se concluye en la medida que en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas se realice mejoras en la organización de manera efectiva la satisfacción laboral será mejor.
4. Se logró determinar una relación positiva alta ( $r=0.772$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral, dando cumplimiento a la hipótesis específica. Se concluye que en la medida que se realice mejoras en la dirección de manera efectiva, la satisfacción laboral será mejor en un hospital de Chachapoyas.
5. Se logró determinar que existe una relación positiva moderada ( $r=0.683$ ) y significativa ( $p<0.05$ ) entre la dimensión control y la satisfacción laboral, dando cumplimiento a la hipótesis específica. Se concluye en la medida que se realice mejoras en el control de manera efectiva, la satisfacción laboral será mejor del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director ejecutivo y al jefe del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, se recomienda mejorar la gestión administrativa iniciando con un diagnóstico situacional del mencionado servicio y así implementar un plan de acción de mejora para elevar el nivel de satisfacción laboral.
2. A la dirección de un hospital de Chachapoyas, desarrollar la planificación y gestionar el presupuesto con el nivel central (ministerio de salud) a fin de favorecer el aumento de la escala remunerativa en beneficio del personal de salud, sobre todo del personal contratado.
3. A los directivos de un hospital de Chachapoyas y al jefe del servicio de emergencia, se recomienda organizar las áreas (tópico, observación y trauma shock) de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de los trabajadores del servicio.
4. Al jefe del servicio de emergencia ejercer el liderazgo en su unidad, además de promover la participación de todos los trabajadores en las reuniones y capacitaciones con el propósito de comprometerlos y que sientan ser parte de la gestión administrativa.
5. A los directivos de un hospital de Chachapoyas, se recomienda realizar mejoras en la unidad de control para el monitoreo y supervisión de las actividades del personal de salud, y así determinar logros y deficiencias las cuales se puedan mejorar en bien de la institución.
6. A todos los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, involucrarse más en las actividades de su servicio y del hospital.

## REFERENCIAS

- Acuña, M., Sparud, C., Femlund, E., Fadl, S., Kalliopi, K., Rydberg, A., Burstrom, A., Hanseus, K., Moons, P. & Bratt, E. (2022). The longitudinal association between patient empowerment and patient-reported outcomes: What is the direction of effect?. *Plos One*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0277267>
- Alvarado, M. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una universidad del distrito de Breña, 2020*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49199>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas y humanas*. Concytec. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, D. y Cangalaya, L. (2021). *Investigar y escribir con APA 7*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <https://editorial.upc.edu.pe/investigar-y-escribir-con-apa-7-nx94n.html>
- Atoche, F. (2020). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en el Instituto Nacional Cardiovascular, Essalud, Jesús María, 2020*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64750>
- Bhattacharya, S., Talati, S., Gupta, A., Malhotra, S. & Singh, A. (2019). Implementing a skill development program among food handlers in tertiary care hospital to improve their personal hygiene: A pilot study. *Journal of Education and Health Promotion*, 8(1), 1-12. [https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_452\\_18](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_452_18)
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*. 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- Cabral, M. y Costa, B. (2021). *Ética de investigación y asignación de recursos en tiempos de covid-19*. Revista Bioética. Vol. 29. No. 1. Brasilia Ene./Mar. 2021. Universidad Federal de Sao Paulo. <https://www.scielo.br/j/bioet/a/BFxFfTL9HPc3gQMY4h39z5k/?format=pdf&lang=es>
- Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. Revista científica FIPCAEC (Núm.18) Vol.5. Año 5. Abril-junio 2020. pp 16-29 <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>
- Che, X., Guo, Z. & Chen, Q. (2021). The Relationship Between K-Workers' Leader–Member Exchange, Organizational Citizenship Behavior and Task Performance—Evidence From Chinese Hospitals. *Frontiers in Psychology*, 12(1), 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.625584>
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 8va edición. México: Editorial McGraw-Hill
- Clavijo, A. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de la Región Piura, 2022*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95275>
- Dahlberg, M., Bylund, A., Gustavsson, P., Calero, T. & Wannheden, C. (2022). What matters to persons living with brain tumors and their informal caregivers? An interview study of qualities in interpersonal relations. *Social Science and Medicine*, 292(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114575>
- Duvefelt, H. (2018). Where is Relationship, Authority, and Trust in Health Care Today?. *The Health Care Blog*, 1(1), 1-6. <https://thehealthcareblog.com/blog/2018/12/28/where-is-relationship-authority-and-trust-in-healthcare-today/>
- Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, Departamento Cajamarca*. [Tesis de grado Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo]

- <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W. y Andrade, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Revista visionario digital. Vol. 3, N°2, p. 155-169, abril - junio, 2019
- <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. UPB.
- <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/6201/Metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la Ciudad de Quevedo.
- <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hayat, N., Rahmadeni, A., Aglusi, I. Sidabuta, D. (2020). Faktor personal yang berhubungan dengan komitmen organisasi perawat rsud embung fatimah batam. *Human Care Journal*, 5(3), 875-882.
- <https://doi.org/10.32883/hcj.v5i3.856>
- Heraway, Y., Hikmah, D. y Harini, H. (2021). Examining the Effect of Vocational Training, Competency, and Job Satisfaction on Employee Productivity: Evidence from Indonesia. *Multicultural Education*.
- <https://doi.org/DOI:10.5281/zenodo.4699722>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, S. y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9(17), 51-53. <http://dx.doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Kim, T. & Von, O. (2018). Income and obesity: what is the direction of the relationship? A systematic review and meta-analysis. *BMJ Journals*, 8(1), 1-13. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/8/1/e019862.full.pdf>
- Koning, P., Muller, P. & Prudon, R. (2022). Do disability benefits hinder work resumption after recovery? *Journal of Health Economics*, 82(1), 1-23. <https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2022.102593>
- López, E. (2021). *Guía para la producción de artículos académicos con fines de publicación*. Universidad Veracruzana. <https://www.uv.mx/bdh/files/2021/09/Libro-Gui%CC%81a-para-la-produccion-de-arti%CC%81culos-acade%CC%81micos.pdf>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62426>
- Martini, D., Negrini, L., Marino, M., Rizo, P., Del Bo, C. & Porrini, M. (2022). What Is the Current Direction of the Research on Carotenoids and Human Health? An Overview of Registered Clinical Trials. *Nutrients*, 14(6), 1-17. <https://doi.org/10.3390/nu14061191>
- Mateo, I. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el rendimiento laboral. caso de estudio: distrito 24d02 La Libertad – Salinas educación. Ecuador*. [Tesis Maestría Universidad estatal península de Santa Elena]. Repositorio de la Universidad estatal península de Santa Elena – Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8191>
- Mathobo, N., Maserumule, M. & Moeti, K. (2021). An Analysis of Budget Planning in Public Hospitals in Limpopo Province: South Africa. *Asian Journal of Business and Management*, 9(2), 17-22. <https://doi.org/10.24203/ajbm.v9i2.6582>
- Martini, D., Negrini, L., Marino, M., Riso, P., Del Bo, C. & Porrini, M. (2022). What Is the Current Direction of the Research on Carotenoids and Human Health? An Overview of Registered Clinical Trials. *Nutrients*, 14(1191), 1-17. <https://doi.org/10.3390/nu14061191>

- Mayhew, D., Mendonca, V. & Murthy, B. (2019). A review of ASA physical status – historical perspectives and modern developments. *Anaesthesia. Blackwell Publishing Ltd*, 74(1), 373-379. <https://doi.org/10.1111/anae.14569>
- Moloney, W., Fieldes, J. & Jacobs, S. (2020). An integrative review of how healthcare organizations can support hospital nurses to thrive at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1(1), 1-19. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238757>
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. *Editorial UTMACH*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Nuti, S., Noto, G., Ruggieri, T. & Vainieri, M. (2021). The challenges of hospitals' planning & control systems: The path toward public value management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052732>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Palma, S. (2005). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Editorial Cartolan EIRL.
- Paniagua, F. y Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Max color. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5.pdf>
- Peñafiel, F. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>
- Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis Maestría Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28321>

- Pérez, Y. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del profesional asistencial de un hospital II-I de Andahuaylas - Apurímac, 2021*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84433>
- Rojas, W. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un hospital Municipal de Lima Norte, 2021*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/90859>
- Rozman, M., Zabukovsek, S., Bobek, S. & Tominc, P. (2021). Gender differences in work satisfaction, work engagement and work efficiency of employees during the covid-19 pandemic: The case in Slovenia. *Sustainability (Switzerland)*, 13(16). <https://doi.org/10.3390/su13168791>
- Saavedra, F., Delgado, J. y Saldaña, C. (2020). *Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. Tarapoto*. Revista científica horizonte empresarial. 7(2).  
<https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Sánchez, N. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62426>
- Sihue, Z. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el área de farmacia de un hospital del Minsa del Cercado de Lima 2021*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82183>
- Tarrillo, R. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén*. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/78492>
- Tran, D., Thwaites, C., Nuil, J., McKnight, J., Luu, A., Paton, C. & Rollinson, T. (2022). Digital Health Policy and Programs for Hospital Care in Vietnam:

- Scoping Review. *Journal of Medical Internet Research*, 24(2), 1-19.  
<https://doi.org/10.2196/32392>
- UCV (2022). Código de ética en investigación de la universidad César Vallejo".  
*Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/ucv*. pp 5,6
- Van, T., Scheele, F., Sluiter, H., Paternotte, E. & Heyligers, I. (2018). Effects of implementing time-variable postgraduate training programmes on the organization of teaching hospital departments. *Medical Teacher*, 40(10), 1036–1041. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2017.1418850>
- Wang, F. & Zhang, C. (2020). What to do next to control the 2019-nCoV epidemic? *The Lancet*. *Lancet Publishing Group*, 395(1), 391-393.  
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30300-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30300-7)
- Zambrano, P., Bermeo, C. y Moreira, M. (2020). *Metodología de la investigación*.  
Colloquium. <http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión Administrativa	Es una actividad relevante y significativa en la organización, llevada a cabo con la finalidad de organizar los esfuerzos de un conglomerado de personas, para lograr metas y objetivos propuestos, utilizando al personal que trabaja y las herramientas mediante el ejercicio de labores que abarcan procesos claves como planificar, organizar, dirigir y controlar. (Falconi et al., 2019).	Se evaluó mediante cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, y sus respectivos indicadores, mediante un cuestionario de elaboración propia adaptado.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas y objetivos.</li> <li>- Planes de acción.</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7	Ordinal  Escala tipo Likert  1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre  Rango de valoración:  Mala GA: (22 a 50) Regular GA: (51 a 79) Buena GA: (80 a 110)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño organizacional.</li> <li>- División del trabajo.</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	Ítems 8,9,10,11 y 12	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	Ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estándares</li> <li>- Medir resultados</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>	Ítems 19, 20, 21 y 22	
Satisfacción Laboral	Es un estado emocional en relación al trabajo, donde las experiencias en esta son gratificantes, cubriendo sus necesidades individuales. Es decir,	Se evaluó a través de un cuestionario adaptado por la autora guiado de Atoche (2020) en el cual se describe las dimensiones	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Confort</li> </ul>	Ítems 1, 2, 3, 4 y 5	Ordinal  Escala tipo Likert  1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre
			Beneficios laborales y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sueldos</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Situación laboral</li> </ul>	Ítems 6, 7, 8 y 9	

<p>es como se sienten cada persona en su lugar de trabajo, lo que hacen, si el ambiente laboral es agradable, existe motivación, las relaciones interpersonales son adecuadas, por lo que el trabajador se siente satisfecho y cumple con las metas de la institución (Rozman et al., 2021).</p>	<p>de satisfacción laboral descritas por Sonia Palma en el 2005, como son: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal; desempeño de tareas, relación con la autoridad.</p>	<p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento institucional</li> <li>- Horarios de trabajo</li> </ul>	<p>Ítems 10, 11, 12 , 13 y 14</p>	<p>5 = siempre</p> <p>Rango de valoración:</p> <p>Insatisfacción laboral: (36 a 83)</p> <p>Regular satisfacción laboral: (84 a 131)</p> <p>Alta Satisfacción laboral: (132 a 180)</p>
		<p>Relaciones Sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interrelación con los compañeros de trabajadores</li> </ul>	<p>Ítems 15, 16, 17 y 18</p>	
		<p>Desarrollo personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización personal</li> </ul>	<p>Ítems 19, 20, 21, 22, 23 y 24</p>	
		<p>Desempeño de tareas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilidad</li> <li>- Logro de metas</li> </ul>	<p>Ítems 25, 26, 27, 28, 29 y 30</p>	
		<p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jerarquía</li> <li>- Reconocimiento al trabajo realizado</li> </ul>	<p>Ítems 31, 32, 33, 34, 35 y 36</p>	

### Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p>	<p><b>General:</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación entre la planificación y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> Existe relación entre la organización y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación entre la dirección y</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p><b>Población</b></p> <p>55 trabajadores</p> <p>Se consideró la muestra igual que la población.</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No Probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <p>-Trabajadores del servicio de emergencia que se encuentren laborando durante el mes de aplicado el</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Alcance de investigación:</b></p> <p>Correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --- r --- O2             </pre> </div> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental de corte Transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionarios.</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>Para procesar la información recolectada se empleó programas estadísticos SPSS y Excel. Los resultados se presentaron en tablas, cuadros y gráficos.</p> <p>Para evaluar si existe correlación se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman.</p>
	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1) Establecer la relación entre planificación y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p>2) Establecer la relación entre organización y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p> <p>3) Establecer la relación entre dirección y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia</p>		<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>			

	<p>de un hospital de Chachapoyas.  4) Establecer la relación entre control y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p>	<p>la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.  <b>H4:</b> Existe relación entre el control y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.</p>		<p>instrumento de recolección de datos.  - Trabajadores que tenga como mínimo tres meses en el servicio.    <b>Criterios de Exclusión:</b>  - Trabajadores que se encuentren de vacaciones.  - Trabajadores con menos de 3 meses de trabajo.  - Trabajadores que no deseen participar en el estudio.</p>		
--	---	---	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas

#### Datos generales:

Edad: .....

Sexo: M ( ) F ( )

Profesión o cargo: .....

Condición laboral: NOMBRADO ( ) CONTRATADO ( )

Tiempo de servicio: 1) < 5a 2) 5 A 10a 3) 10 A 20a 4) > 20a

**Instrucciones:** Estimado compañero(a) le saludo y a la vez le solicito responder el presente cuestionario sobre gestión administrativa del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, para lo cual debe marcar con X lo que usted considere conveniente de acuerdo a su percepción, según la escala siguiente:

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

N°	Indicadores, Ítems	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>						
01	¿Cree usted que en el hospital realizan la planificación de acuerdo a los objetivos y metas de la misma?					
02	¿Sabe cuál es la misión y visión del hospital?					
03	¿Usted considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores?					
04	¿La dirección del hospital informa sobre el plan operativo institucional (POI) a ejecutarse?					
05	¿El hospital cuenta con presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la institución y del servicio donde labora?					
06	¿Alguna vez ha participado en la elaboración de planes (de capacitación/de mejora de su servicio)?					
07	¿Cree usted que el hospital planifica el requerimiento de presupuesto para aumentos salariales?					

<b>Organización</b>						
08	¿Las áreas del hospital están bien delimitadas u organizadas?					
09	¿Existe coordinación entre los distintos servicios del hospital?					
10	¿Cree usted que el hospital cuenta con personal competente para el logro de objetivos?					
11	¿Existe coordinación entre el jefe y el personal a su cargo?					
12	¿En su servicio se cuenta con manuales de procedimientos y perfiles de puestos actualizados?					
<b>Dirección</b>						
13	¿Su jefe motiva a los trabajadores para realizar las tareas y cumplir con los objetivos?					
14	¿Existe buena comunicación entre el jefe y los trabajadores del servicio?					
15	¿El órgano directivo y/o jefe inmediato tienen liderazgo en el equipo de trabajo?					
16	¿Considera que el jefe toma decisiones acertadas durante su gestión?					
17	¿Su jefe inmediato practica la escucha activa?					
18	¿El órgano directivo del hospital valora el trabajo y las actividades de los trabajadores?					
<b>Control</b>						
19	¿El hospital cuenta con sistema de control y monitoreo de los planes realizados para lograr las metas del servicio?					
20	¿El personal que trabaja en su servicio ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades?					
21	¿En el servicio donde labora se realiza la supervisión con el fin de mejorar sus actividades?					
22	¿El hospital ejecuta estándares de calidad para medir el desempeño de las tareas de los trabajadores del servicio?					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Ficha Técnica 1:

### Ficha técnica del cuestionario para evaluar la gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa
<b>2) Autor: Adaptación:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana Adaptado de: Atoche (2020), Marcillo (2020) y Tarrillo (2022)
<b>3) N° de ítems</b>	22
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	15 minutos
<b>6) Población y muestra:</b>	60 trabajadores del servicio de emergencia como población y muestra.
<b>7) Finalidad</b>	Determinar el nivel gestión administrativa del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas y su relación con la satisfacción de sus trabajadores.
<b>8) Materiales</b>	Consentimiento informado, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	Este cuestionario evaluó cuatro dimensiones: I. Planificación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7) Mala [7 - 15], Regular: [16 - 24], Buena: [25 - 35]. II. Organización (ítems 8, 9, 10, 11 y 12) Mala [5 - 11], Regular: [12 - 18], Buena: [19 - 25]. III. Dirección (ítems 13, 14, 15, 16, 17 y 18) Mala [6 - 13], Regular: [14 - 21], Buena: [22 - 30]. IV. Control (ítems 19, 20, 21 y 22) Mala [4 - 8], Regular: [9 - 13], Buena: [14 - 20]. Para obtener la puntuación en cada dimensión se sumaron las puntuaciones en

los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las cuatro dimensiones.

#### **10) Propiedades psicométricas:**

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la gestión administrativa en el servicio de emergencia, la que determinó la consistencia interna de los ítems formulados, se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicado a una muestra piloto de 20 trabajadores de otro servicio del mismo hospital, el cual tuvo una confiabilidad de 0.899, calificado como bueno.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

#### **11) Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Mala gestión administrativa [ 22 a 50]

Regular gestión administrativa: [ 51 a 79]

Buena gestión administrativa: [ 80 a 110]

Estos valores se tomaron en cuenta para determinar el nivel de la gestión administrativa.

## Confiabilidad del cuestionario sobre gestión administrativa

### Escala: GESTION ADMINISTRATIVA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	22

En los resultados del análisis de confiabilidad para la variable de gestión administrativa, se obtuvo un puntaje de Alfa de Cronbach de 0.899, resultado que indica que el instrumento para la medición de dicha variable es bueno, por lo tanto es confiable.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Cree usted que en el hospital realizan la planificación de acuerdo a los objetivos y metas de la misma?	65,80	174,484	,640	,892
2. ¿Sabe cuál es la misión y visión del hospital?	65,35	193,818	-,093	,912
3. ¿Usted considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores?	65,65	188,029	,129	,903
4. ¿La dirección del hospital informa sobre el plan operativo institucional (POI) a ejecutarse?	66,35	182,345	,308	,900
5. ¿El hospital cuenta con presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la institución y del servicio donde labora?	66,05	169,208	,712	,890
6. ¿Alguna vez ha participado en la elaboración de planes (de capacitación/de mejora de su servicio)?	66,20	185,326	,132	,907
7. ¿Cree usted que el hospital planifica el requerimiento de presupuesto para aumentos salariales?	66,95	180,471	,345	,899
8. ¿Las áreas del hospital están bien delimitadas u organizadas?	65,65	174,134	,661	,892
9. ¿Existe coordinación entre los distintos servicios del hospital?	65,60	180,147	,391	,898
10. ¿Cree usted que el hospital cuenta con personal competente para el logro de objetivos?	65,40	174,884	,503	,895
11. ¿Existe coordinación entre el jefe y el personal a su cargo?	65,85	175,608	,573	,894
12. ¿En su servicio se cuenta con manuales de procedimientos y perfiles de puestos actualizados?	65,85	183,924	,230	,902
13. ¿Su jefe motiva a los trabajadores para realizar las tareas y cumplir con los objetivos?	65,45	171,208	,721	,890
14. ¿Existe buena comunicación entre el jefe y los trabajadores del servicio?	65,45	170,997	,819	,888
15. ¿El órgano directivo y/o jefe inmediato tienen liderazgo en el equipo de trabajo?	65,55	172,366	,766	,890

16. ¿Considera que el jefe toma decisiones acertadas durante su gestión?	65,80	171,958	,847	,889
17. ¿Su jefe inmediato practica la escucha activa?	65,50	168,053	,735	,889
18. ¿El órgano directivo del hospital valora el trabajo y las actividades de los trabajadores?	65,95	171,839	,618	,892
19. ¿El hospital cuenta con sistema de control y monitoreo de los planes realizados para lograr las metas del servicio?	65,95	168,997	,786	,888
20. ¿El personal que trabaja en su servicio ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades?	66,20	176,589	,404	,898
21. ¿En el servicio donde labora se realiza la supervisión con el fin de mejorar sus actividades?	65,70	170,537	,666	,891
22. ¿El hospital ejecuta estándares de calidad para medir el desempeño de las tareas de los trabajadores del servicio?	65,70	165,379	,755	,888

## Cuestionario sobre satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas

**Instrucciones:** Estimado compañero(a) le saludo y a la vez le solicito responder el presente cuestionario sobre satisfacción laboral, para lo cual debe marcar con X lo que usted considere conveniente de acuerdo a su percepción, según la escala siguiente.

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

N°	Indicadores, Ítems	1	2	3	4	5
<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>						
01	¿La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades?					
02	¿El ambiente donde trabaja es agradable?					
03	¿El ambiente de trabajo me ofrece comodidad inigualable?					
04	¿Trabaja cómodamente en su ambiente de trabajo?					
05	¿Está satisfecho con las condiciones físicas y materiales para el desempeño diario de su trabajo?					
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativas</b>						
06	¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?					
07	¿Me siento mal con el sueldo que percibo?					
08	¿El sueldo que tengo es aceptable?					
09	¿Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas?					
<b>Políticas Administrativas</b>						
10	¿Siento que percibo mal trato de parte de la institución?					
11	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?					
12	¿Estoy en desacuerdo con mi horario de trabajo?					
13	¿No me reconocen el esfuerzo si trabajo más horas reglamentarias?					
14	¿El horario de trabajo me resulta incómodo?					
<b>Relaciones Sociales</b>						
15	¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?					

16	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					
17	¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?					
18	¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?					
<b>Desarrollo Personal</b>						
19	¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?					
20	¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?					
21	¿Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo?					
22	¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?					
23	¿Mi trabajo me hace sentir realizado?					
24	¿En mi trabajo me brindan facilidades para realizar actividades de desarrollo personal (estudios, capacitaciones, etc.)?					
<b>Desempeño de Tareas</b>						
25	¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?					
26	¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?					
27	¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?					
28	¿Mi trabajo me aburre?					
29	¿Me gusta el trabajo que realizo, para cumplir con los objetivos del hospital?					
30	¿Me siento complacido con la actividad que realizo?					
<b>Relación con la Autoridad</b>						
31	¿Mi jefe es comprensivo?					
32	¿Existe la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo?					
33	¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?					
34	¿La relación que tengo con mis superiores es de respeto y cordialidad?					
35	¿No me siento a gusto con mi jefe?					
36	Mi jefe valora el trabajo que realizo.					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Ficha Técnica 2:

### Ficha técnica del cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas

<b>Características del cuestionario</b>	
<b>1) Nombre del instrumento</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
<b>2) Autor:</b> <b>Adaptación:</b>	Atoche (2020) y Sonia Palma. Adaptado por: Liliana Benel Lizarzaburu
<b>3) N° de ítems</b>	36
<b>4) Administración</b>	Individual
<b>5) Duración</b>	15 minutos
<b>6) Población y muestra:</b>	60 trabajadores del servicio de emergencia como población y muestra.
<b>7) Finalidad</b>	Determinar el nivel satisfacción laboral del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas y su relación con la satisfacción de sus trabajadores.
<b>8) Materiales</b>	Consentimiento informado, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
<b>9) Codificación:</b>	Este cuestionario evaluó siete dimensiones: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Condiciones físicas y/o materiales (ítems 1, 2, 3, 4, 5) Insatisfacción [ 5 - 11 ] Regular SL [ 12 - 18 ] Alta SL [ 19 - 25 ]</li><li>2. Beneficios laborales y/o remunerativos (ítems 6, 7, 8 y 9) Insatisfacción [ 4 - 8] Regular SL [ 9 - 13 ] Alta SL [ 14 - 20 ]</li><li>3. Políticas administrativas (ítems 10, 11, 12, 13 y 14) Insatisfacción [ 5 - 11 ] Regular SL [ 12 - 18 ] Alta SL [ 19 - 25 ]</li><li>4. Relaciones Sociales (ítems 15, 16, 17 y 18) Insatisfacción [ 4 - 8] Regular SL [ 9 - 13 ] Alta SL [ 14 - 20 ]</li><li>5. Desarrollo Personal (ítems 19, 20, 21, 22, 23 y 24) Insatisfacción [ 6 - 13 ] Regular SL [ 14 - 21 ] Alta SL [ 22 - 30 ]</li><li>6. Desempeño de Tareas (ítems 25, 26, 27, 28, 29 y 30)</li></ol>

Insatisfacción [ 6 - 13 ] Regular SL [ 14 - 21 ] Alta SL [ 22 - 30 ]

7. Relación con la Autoridad (ítems 31, 32, 33, 34, 35 y 36)

Insatisfacción [ 6 - 13 ] Regular SL [ 14 - 21 ] Alta SL [ 22 - 30 ]

Para obtener la puntuación en cada dimensión se sumaron las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se sumaron los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las siete dimensiones.

#### **8. Propiedades psicométricas:**

**Confiabilidad:** La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción laboral en el servicio de emergencia, la que determinó la consistencia interna de los ítems formulados, se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicado a una muestra piloto de 20 trabajadores de otro servicio de mismo hospital, el cual tiene una confiabilidad de 0.935, calificado como excelente.

**Validez:** La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de tres expertos, con grado de maestría y que tienen experiencia en la materia.

#### **9. Observaciones:**

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de:

Insatisfacción laboral: [ 36 a 83]

Regular satisfacción laboral: [84 a 131]

Alta Satisfacción laboral: [ 132 a 180]

Estos valores se tomaron en cuenta para determinar el nivel de la satisfacción laboral.

## Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción laboral

### Escala: SATISFACCION LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	36

En los resultados del análisis de confiabilidad para la variable de satisfacción laboral, se obtuvo un puntaje de Alfa de Cronbach de 0.935, resultado que indica que el instrumento para la medición de dicha variable es excelente, por lo tanto es confiable.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades?	117,60	472,568	,626	,932
2. ¿El ambiente donde trabaja es agradable?	117,25	474,197	,604	,932
3. ¿El ambiente de trabajo me ofrece comodidad inigualable?	117,70	478,011	,513	,933
4. ¿Trabaja cómodamente en su ambiente de trabajo?	117,20	465,853	,666	,931
5. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y materiales para el desempeño diario de su trabajo?	117,40	469,516	,768	,931
6. ¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?	117,20	485,747	,199	,937
7. ¿Me siento mal con el sueldo que percibo?	117,60	488,253	,198	,936
8. ¿El sueldo que tengo es aceptable?	118,35	473,292	,448	,934
9. ¿Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas?	118,25	472,934	,515	,933
10. ¿Siento que percibo mal trato de parte de la institución?	118,20	475,853	,457	,933
11. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	118,40	485,937	,218	,936
12. ¿Estoy en desacuerdo con mi horario de trabajo?	118,20	492,063	,087	,938
13. ¿No me reconocen el esfuerzo si trabajo más horas reglamentarias?	118,15	492,976	,105	,937
14. ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	118,80	486,800	,194	,937
15. ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?	117,45	468,576	,558	,932
16. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	116,75	459,355	,856	,930
17. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	118,65	498,555	-,003	,938
18. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	117,10	458,726	,797	,930
19. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	116,85	457,292	,823	,930
20. ¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?	116,70	460,958	,846	,930
21. ¿Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo?	116,40	465,832	,765	,931

22. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	116,55	467,313	,705	,931
23. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?	116,55	464,997	,802	,930
24. ¿En mi trabajo me brindan facilidades para realizar actividades de desarrollo personal (estudios, capacitaciones, etc.)?	117,60	469,937	,503	,933
25. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	116,40	463,726	,865	,930
26. ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?	116,45	461,524	,827	,930
27. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	119,00	493,053	,115	,937
28. ¿Mi trabajo me aburre?	119,60	496,253	,096	,936
29. ¿Me gusta el trabajo que realizo, para cumplir con los objetivos del hospital?	116,45	463,734	,869	,930
30. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	116,50	461,211	,887	,930
31. ¿Mi jefe es comprensivo?	117,35	465,397	,642	,932
32. ¿Existe la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo?	117,45	462,155	,658	,931
33. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	117,00	463,474	,595	,932
34. ¿La relación que tengo con mis superiores es de respeto y cordialidad?	116,30	465,274	,826	,930
35. ¿No me siento a gusto con mi jefe?	118,90	495,674	,071	,937
36. ¿Mi jefe valora el trabajo que realizo?	117,45	462,471	,652	,931

### Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos

#### Evaluación del cuestionario sobre gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación												Observación y/o recomendaciones			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta									
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas y objetivos.</li> <li>- Planes de acción.</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	1. ¿Cree usted que en el hospital realizan la planificación de acuerdo a los objetivos y metas de la misma?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			2. ¿Sabe cuál es la misión y visión del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			3. ¿Usted considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			4. ¿La dirección del hospital informa sobre el plan operativo institucional (POI) a ejecutarse?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			5. ¿El hospital cuenta con presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la institución y del servicio donde labora?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			6. ¿Alguna vez ha participado en la elaboración de planes (de capacitación/de mejora de su servicio)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				

		7. ¿Cree usted que el hospital planifica el requerimiento de presupuesto para aumentos salariales?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño organizacional.</li> <li>- División del trabajo.</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	8. ¿Las áreas del hospital están bien delimitadas u organizadas?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		9. ¿Existe coordinación entre los distintos servicios del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		10. ¿Cree usted que el hospital cuenta con personal competente para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		11. ¿Existe coordinación entre el jefe y el personal a su cargo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		12. ¿En su servicio se cuenta con manuales de procedimientos y perfiles de puestos actualizados?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	13. ¿Su jefe motiva a los trabajadores para realizar las tareas y cumplir con los objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		14. ¿Existe buena comunicación entre el jefe y los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		15. ¿El órgano directivo y/o jefe inmediato tienen liderazgo en el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		16. ¿Considera que el jefe toma decisiones acertadas durante su gestión?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		17. ¿Su jefe inmediato practica la escucha activa?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		18. ¿El órgano directivo del hospital valora el trabajo y las actividades de los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estándares</li> <li>- Medir resultados</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>	19. ¿El hospital cuenta con sistema de control y monitoreo de los planes realizados para lograr las metas del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		20. ¿El personal que trabaja en su servicio ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		21. ¿En el servicio donde labora se realiza la supervisión con el fin de mejorar sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		22. ¿El hospital ejecuta estándares de calidad para medir el desempeño de las tareas de los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud (RNM 00914)  
 Auditor en Salud (RNA 00289)  
 Tania G. Hernández Quiroz



FIRMA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Hernández Quiroz Tania Grabiela.
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Regional Virgen de Fátima
<b>Maestría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Magister en Gestión de los Servicios de la Salud (RNM 00914)</li> <li>✓ Auditor en Salud (RNA 00289)</li> <li>✓ Posgrado en Programa de Gobernabilidad, gerencia política y gestión pública.</li> </ul>
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son					X

	coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

47

Lugar y fecha  
2022.

Chachapoyas, 3 de noviembre del

Mg. Tania G. Hernández Quiroz  
C.E.P. 25619  
R.N.M. 000914

FIRMA

## Evaluación del cuestionario sobre satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones			
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	- Infraestructura - Confort	1. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			2. ¿El ambiente donde trabaja es agradable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			3. ¿El ambiente de trabajo me ofrece comodidad inigualable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			4. ¿Trabaja cómodamente en su ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			5. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y materiales para el desempeño diario de su trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	- Sueldos - Incentivos - Situación laboral	6. ¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			7. ¿Me siento mal con el sueldo que percibo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			8. ¿El sueldo que tengo es aceptable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			9. ¿Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Políticas administrativas	- Reglamento institucional - Horarios	10. ¿Siento que percibo mal trato de parte de la institución?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			11. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

	de trabajo	12. ¿Estoy en desacuerdo con mi horario de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		13. ¿No me reconocen el esfuerzo si trabajo más horas reglamentarias?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		14. ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Relaciones sociales	- Interrelación con los compañeros de trabajadores	15. ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		16. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		17. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		18. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Desarrollo personal	- Realización personal	19. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		20. ¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		21. ¿Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		22. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		23. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		24. ¿En mi trabajo me brindan facilidades para realizar actividades de desarrollo personal (estudios, capacitaciones, etc.)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Desempeño de		25. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

tareas	- Utilidad - Logro de metas	26. ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		27. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		28. ¿Mi trabajo me aburre?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		29. ¿Me gusta el trabajo que realizo, para cumplir con los objetivos del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		30. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
Relación con la autoridad	- Jerarquía - Reconocimiento al trabajo realizado	31. ¿Mi jefe es comprensivo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		32. ¿Existe la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		33. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		34. ¿La relación que tengo con mis superiores es de respeto y cordialidad?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		35. ¿No me siento a gusto con mi jefe?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		36. ¿Mi jefe valora el trabajo que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud (RNM 00914)  
Auditor en Salud (RNA 00289)  
Tania G. Hernández Quiroz



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Hernández Quiroz Tania Grabiela.
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Regional Virgen de Fátima
<b>Maestría:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Magister en Gestión de los Servicios de la Salud (RNM 00914)</li> <li>✓ Auditor en Salud (RNA 00289)</li> <li>✓ Posgrado en Programa de Gobernabilidad, gerencia política y gestión pública.</li> </ul>
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los					X

	objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
						48

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

48

Lugar y fecha

Chachapoyas, 3 de noviembre del 2022.



\_\_\_\_\_  
FIRMA

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ GUIROZ**  
Nombres **TANIA GRABELA**  
Tipo de Documento de Identidad **DN**  
Número de Documento de Identidad **19237883**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **25/10/16**  
Resolución/Acta **0037-2016-UCV**  
Diploma **UCV40867**  
Fecha Matricula **20/11/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Enero de 2023



CODIGO VIRTUAL 0001981574

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Unidad: Servicio de  
Agente automatizado  
Fecha: 19/01/2023 10:24:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27259 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación del cuestionario sobre gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones					
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas y objetivos.</li> <li>- Planes de acción.</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	1. ¿Cree usted que en el hospital realizan la planificación de acuerdo a los objetivos y metas de la misma?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			2. ¿Sabe cuál es la misión y visión del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			3. ¿Usted considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			4. ¿La dirección del hospital informa sobre el plan operativo institucional (POI) a ejecutarse?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			5. ¿El hospital cuenta con presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la institución y del servicio donde labora?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			6. ¿Alguna vez ha participado en la elaboración de planes (de capacitación/de mejora de su servicio)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				

		7. ¿Cree usted que el hospital planifica el requerimiento de presupuesto para aumentos salariales?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño organizacional.</li> <li>- División del trabajo.</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	8. ¿Las áreas del hospital están bien delimitadas u organizadas?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		9. ¿Existe coordinación entre los distintos servicios del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		10. ¿Cree usted que el hospital cuenta con personal competente para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		11. ¿Existe coordinación entre el jefe y el personal a su cargo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		12. ¿En su servicio se cuenta con manuales de procedimientos y perfiles de puestos actualizados?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	13. ¿Su jefe motiva a los trabajadores para realizar las tareas y cumplir con los objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		14. ¿Existe buena comunicación entre el jefe y los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		15. ¿El órgano directivo y/o jefe inmediato tienen liderazgo en el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		16. ¿Considera que el jefe toma decisiones acertadas durante su gestión?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		17. ¿Su jefe inmediato practica la escucha activa?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		18. ¿El órgano directivo del hospital valora el trabajo y las actividades de los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		

<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estándares</li> <li>- Medir resultados</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>	19. ¿El hospital cuenta con sistema de control y monitoreo de los planes realizados para lograr las metas del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		20. ¿El personal que trabaja en su servicio ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		21. ¿En el servicio donde labora se realiza la supervisión con el fin de mejorar sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		22. ¿El hospital ejecuta estándares de calidad para medir el desempeño de las tareas de los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Mg. Elizabeth Chiclayo Díaz.



FIRMA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Chiclayo Díaz Elizabeth
<b>Institución donde labora:</b>	Essalud
<b>Maestría:</b>	Gestión de los servicios de la salud.
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través					X

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						
		50				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50

Lugar y fecha

Chachapoyas, 3 de noviembre del 2022.



Mg. Enf. Elizabeth Chiclayo Diaz  
 ESP. EMERGENCIA Y DESASTRES  
 CEP N° 32951 - RNE N° 15374

---

FIRMA

## Evaluación del cuestionario sobre satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones			
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	- Infraestructura - Confort	1. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			2. ¿El ambiente donde trabaja es agradable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			3. ¿El ambiente de trabajo me ofrece comodidad inigualable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			4. ¿Trabaja cómodamente en su ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			5. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y materiales para el desempeño diario de su trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	- Sueldos - Incentivos - Situación laboral	6. ¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			7. ¿Me siento mal con el sueldo que percibo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			8. ¿El sueldo que tengo es aceptable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			9. ¿Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Políticas administrativas	- Reglamento	10. ¿Siento que percibo mal trato de parte de la institución?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

tivas	institucional - Horarios de trabajo	11. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		12. ¿Estoy en desacuerdo con mi horario de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		13. ¿No me reconocen el esfuerzo si trabajo más horas reglamentarias?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		14. ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
Relaciones sociales	- Interrelación con los compañeros de trabajados	15. ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		16. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		17. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		18. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
Desarrollo personal	- Realización personal	19. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		20. ¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		21. ¿Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		22. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		23. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		

		24. ¿En mi trabajo me brindan facilidades para realizar actividades de desarrollo personal (estudios, capacitaciones, etc.)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Desempeño de tareas	- Utilidad - Logro de metas	25. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		26. ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		27. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		28. ¿Mi trabajo me aburre?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		29. ¿Me gusta el trabajo que realizo, para cumplir con los objetivos del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		30. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Relación con la autoridad	- Jerarquía - Reconocimiento al trabajo realizado	31. ¿Mi jefe es comprensivo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		32. ¿Existe la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		33. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		34. ¿La relación que tengo con mis superiores es de respeto y cordialidad?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		35. ¿No me siento a gusto con mi jefe?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		36. ¿Mi jefe valora el trabajo que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Mg. Elizabeth Chiclayo Díaz.



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Chiclayo Díaz Elizabeth
<b>Institución donde labora:</b>	Essalud
<b>Maestría:</b>	Gestión de los servicios de la salud
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través					X

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50
		50				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50

Lugar y fecha

Chachapoyas, 3 de noviembre del 2022.



FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACION DEL CIUDADANO

Apellidos	CHICLAYO DIAZ
Nombres	ELIZABETH
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16621397

### INFORMACION DE LA INSTITUCION

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACION DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	22/06/15
Resolución/Acta	0332-2015-UCV
Diploma	UCV00707
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Enero de 2023



CODIGO VIRTUAL 0001001593

  
**JESSICA MARTHA ROJAS BARRIETA**  
 JEFA  
 Unidad de Registro de Grados y Títulos  
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
 Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
 Módulo: Servidor de Agente automatizado  
 Fecha: 19/01/2023 10:42:25-0500

Este constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## Evaluación del cuestionario sobre gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones					
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta							
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No						
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas y objetivos.</li> <li>- Planes de acción.</li> <li>- Estrategias.</li> <li>- Presupuesto</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	1. ¿Cree usted que en el hospital realizan la planificación de acuerdo a los objetivos y metas de la misma?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			2. ¿Sabe cuál es la misión y visión del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			3. ¿Usted considera que las actividades institucionales involucran la participación de todos los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			4. ¿La dirección del hospital informa sobre el plan operativo institucional (POI) a ejecutarse?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			5. ¿El hospital cuenta con presupuesto anual de acuerdo a las necesidades de la institución y del servicio donde labora?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				
			6. ¿Alguna vez ha participado en la elaboración de planes (de capacitación/de mejora de su servicio)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X				

		7. ¿Cree usted que el hospital planifica el requerimiento de presupuesto para aumentos salariales?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño organizacional.</li> <li>- División del trabajo.</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	8. ¿Las áreas del hospital están bien delimitadas u organizadas?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		9. ¿Existe coordinación entre los distintos servicios del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		10. ¿Cree usted que el hospital cuenta con personal competente para el logro de objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		11. ¿Existe coordinación entre el jefe y el personal a su cargo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		12. ¿En su servicio se cuenta con manuales de procedimientos y perfiles de puestos actualizados?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	13. ¿Su jefe motiva a los trabajadores para realizar las tareas y cumplir con los objetivos?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		14. ¿Existe buena comunicación entre el jefe y los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		15. ¿El órgano directivo y/o jefe inmediato tienen liderazgo en el equipo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		16. ¿Considera que el jefe toma decisiones acertadas durante su gestión?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		17. ¿Su jefe inmediato practica la escucha activa?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		18. ¿El órgano directivo del hospital valora el trabajo y las actividades de los trabajadores?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		

<b>CONTROL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer estándares</li> <li>- Medir resultados</li> <li>- Retroalimentación.</li> </ul>	19. ¿El hospital cuenta con sistema de control y monitoreo de los planes realizados para lograr las metas del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		20. ¿El personal que trabaja en su servicio ha sido capacitado para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		21. ¿En el servicio donde labora se realiza la supervisión con el fin de mejorar sus actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			
		22. ¿El hospital ejecuta estándares de calidad para medir el desempeño de las tareas de los trabajadores del servicio?	1	2	3	4	5	X		X		X		X			

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Mg. Ketzibely Calampa Soplá.



FIRMA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Calampa Sopla Ketzibely
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Regional Virgen de Fátima
<b>Maestría:</b>	Gestión de los servicios de la salud.
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la gestión administrativa en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través					X

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						
		50				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

50

Lugar y fecha  
2022.

Chachapoyas, 6 de noviembre del



\_\_\_\_\_  
FIRMA

## Evaluación del cuestionario sobre satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas por juez experto

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta		Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones			
						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No				
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	- Infraestructura - Confort	1. ¿La distribución física del ambiente facilita la realización de mis actividades?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			2. ¿El ambiente donde trabaja es agradable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			3. ¿El ambiente de trabajo me ofrece comodidad inigualable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			4. ¿Trabaja cómodamente en su ambiente de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			5. ¿Está satisfecho con las condiciones físicas y materiales para el desempeño diario de su trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	- Sueldos - Incentivos - Situación laboral	6. ¿Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			7. ¿Me siento mal con el sueldo que percibo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			8. ¿El sueldo que tengo es aceptable?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
			9. ¿Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
	Políticas administrativas	- Reglamento	10. ¿Siento que percibo mal trato de parte de la institución?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

tivas	institucional - Horarios de trabajo	11. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		12. ¿Estoy en desacuerdo con mi horario de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		13. ¿No me reconocen el esfuerzo si trabajo más horas reglamentarias?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		14. ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
Relaciones sociales	- Interrelación con los compañeros de trabajados	15. ¿El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		16. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		17. ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		18. ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
Desarrollo personal	- Realización personal	19. ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		20. ¿Mi trabajo permite desarrollarme personalmente?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		21. ¿Disfruto cada labor que realizo en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		22. ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		
		23. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?	1	2	3	4	5	X		X		X	X		

		24. ¿En mi trabajo me brindan facilidades para realizar actividades de desarrollo personal (estudios, capacitaciones, etc.)?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Desempeño de tareas	- Utilidad - Logro de metas	25. ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		26. ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		27. ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		28. ¿Mi trabajo me aburre?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		29. ¿Me gusta el trabajo que realizo, para cumplir con los objetivos del hospital?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		30. ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
Relación con la autoridad	- Jerarquía - Reconocimiento al trabajo realizado	31. ¿Mi jefe es comprensivo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		32. ¿Existe la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		33. ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		34. ¿La relación que tengo con mis superiores es de respeto y cordialidad?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		35. ¿No me siento a gusto con mi jefe?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		
		36. ¿Mi jefe valora el trabajo que realizo?	1	2	3	4	5	X		X		X		X		

Nota: La opción de respuesta es:

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

Grado y nombre del Juez Experto: Mg. Ketzibely Calampa Soplá.



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

<b>Apellidos y nombres del experto:</b>	Calampa Sopla Ketzibely
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Regional Virgen de Fátima
<b>Maestría:</b>	Gestión de los servicios de la salud
<b>Instrumento de evaluación:</b>	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas.
<b>Autora instrumento:</b>	Benel Lizarzaburu, Liliana.

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través					X

	de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					8	40
		48				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento APTO para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

48

Lugar y fecha

Chachapoyas, 6 de noviembre del 2022.



\_\_\_\_\_  
FIRMA



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CALAMPA SOPLA
Nombres	KETZIBELY
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43858248

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Reclor	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	01/08/18
Resolución/Acta	0331-2018-UCV
Diploma	UCV35678
Fecha Matricula	01/07/2014
Fecha Egreso	31/12/2014

Fecha de emisión de la constancia:  
19 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001081585

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Módulo: Servidor de Agente automatizado  
Fecha: 19/01/2023 18:44:55-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 4: Base de datos

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA																						
	PLANIFICACIÓN						ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN						CONTROL				
E	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	2	1	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
2	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
3	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	3	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
6	3	4	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	1	3	1	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	3	1	3	3	2
8	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	1	2	1	2	3
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
10	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
12	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
13	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	3	5	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2
16	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
17	3	4	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
18	2	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
19	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	3	2	2	1	5	3	5	3	3	2	4	3	4	4	5	3	3	1	2	3	3	3
21	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
22	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
23	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
24	3	2	5	2	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	2
25	4	5	3	2	4	4	1	2	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	4
26	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
27	3	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3
28	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3
29	3	5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
30	5	5	4	4	2	4	2	5	4	5	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
31	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
32	3	2	2	2	3	3	1	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
33	1	5	2	2	3	4	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2
34	3	5	3	3	3	1	1	3	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	1
35	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
36	4	2	4	3	4	1	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
37	4	2	3	2	5	3	1	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3
38	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
40	3	5	3	2	4	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4
41	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
44	3	2	2	1	4	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	3	1
45	4	5	3	3	2	4	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
46	4	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4
47	2	5	3	1	4	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
48	4	4	4	3	4	2	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4
49	4	5	5	3	3	4	3	3	3	3	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3
50	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
52	3	4	4	3	4	1	1	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
53	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1
54	4	4	3	4	1	1	1	1	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
55	3	5	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4

VARIABLES SATISFACCIÓN LABORAL																																									
	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES					BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVAS				POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					RELACIONES SOCIALES				DESARROLLO PERSONAL					DESEMPEÑO DE TAREAS					RELACIÓN CON LA AUTORIDAD												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36					
1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4					
2	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	1	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	4	3	3	4	4	3	1	4				
3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	3	3	5	4	3	3				
4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	5	4	2	3				
5	4	5	4	5	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3				
6	3	4	4	3	4	3	4	1	4	1	3	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	3	4	3	3	1	3			
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1	1	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4			
8	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4			
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	4	3	2	3		
11	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3		
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
14	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	3	3	3	1	3		
15	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	1	1	1	1	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3		
16	4	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	1	4		
17	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	5	5	4	5	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
20	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	3	1	4		
21	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	5	4	5	4	4	5	3	3	4	1	1	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
24	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3		
25	4	5	4	5	4	2	3	4	1	1	1	1	1	2	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
27	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	4	4	4	4	4	5	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	2	4		
29	5	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
30	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	2	4	
31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
32	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
33	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
34	3	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	
35	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	1	1	3	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
36	3	4	4	4	4	4	2	4	5	2	1	3	1	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3
37	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
38	3	3	3	3	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
39	2	4	4	4	3	2	3	2	3	1	1	4	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	
40	2	3	4	3	3	4	2	2	3	3	1	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	
41	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	1	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
42	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
44	1	1	1	1	1	4	3	1	2	3	2	1	1	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	4	
45	4	4	3	3	3	4	3	1	4	3	3	1	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	5	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	
47	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	

## Anexo 5: Tablas de resultados

### Análisis descriptivo

**Tabla 6**

*Análisis de la variable gestión administrativa*

<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena gestión administrativa	22	40.0 %
Regular gestión administrativa	30	54.5 %
Mala gestión administrativa	3	5.5 %
Total	55	100.0 %

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

Respecto al análisis descriptivo efectuado a la primera variable gestión administrativa, se puede observar que se encuentra en un nivel regular con un 54.5 % según enfatizaron los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas; y sólo el 5.5 % refirieron que la gestión administrativa es mala, así mismo el 40.0 % evaluaron la gestión administrativa como buena.

**Tabla 7***Análisis de la variable satisfacción laboral*

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alta satisfacción laboral	13	23.6 %
Regular satisfacción laboral	41	74.5 %
Insatisfacción laboral	1	1.8 %
Total	55	100.0 %

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

Respecto al análisis descriptivo de la segunda variable satisfacción laboral, podemos observar según lo que enfatizaron los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, esta se encuentra en un nivel regular con un 74.5 %, y sólo el 1.8 % refirieron que presentan insatisfacción laboral.

**Tabla 8***Análisis de las dimensiones de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Niveles						Total	
	Buena		Regular		Mala		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Planificación	16	29.1%	32	58.2%	7	12.7%	55	100.0%
Organización	22	40.0%	29	52.7%	4	7.3%	55	100.0%
Dirección	25	45.5%	25	45.5%	5	9.1%	55	100.0%
Control	28	50.9%	21	38.2%	6	10.9%	55	100.0%

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

El análisis descriptivo efectuado a las dimensiones de la primera variable gestión administrativa, se concluye que las dimensiones de planificación y organización presentan un nivel regular con un 58,2 % y 52.7 % respectivamente, la dimensión de control tiene un nivel bueno con un 50.9% según lo que evaluaron los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas; así mismo la dimensión de dirección presentó porcentajes iguales de 45.5 % tanto para el nivel bueno y regular.

**Tabla 9***Análisis de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Niveles						Total	
	Alta SL		Regular SL		Insatisfacción		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Condiciones físicas y/o materiales	29	52.7%	22	40.0%	4	7.3%	55	100.0%
Beneficios laborales	18	32.7%	34	61.8%	3	5.5%	55	100.0%
Políticas administrativas	2	3.6%	18	32.7%	35	63.6%	55	100.0%
Relaciones sociales	31	56.4%	24	43.6%	0	0.0%	55	100.0%
Desarrollo personal	49	89.1%	5	9.1%	1	1.8%	55	100.0%
Desempeño de tareas	29	52.7%	25	45.5%	1	1.8%	55	100.0%
Relación con la autoridad	35	63.6%	19	34.5%	1	1.8%	55	100.0%

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

El análisis descriptivo efectuado a las dimensiones de la segunda variable satisfacción laboral, se concluye que los trabajadores del servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas, manifiestan tener una alta satisfacción laboral en la dimensión de desarrollo personal con un 89.1 %, así mismo presentan alta satisfacción laboral en la dimensión de relación con la autoridad y relaciones sociales con un 63.6 % y 56.4 % respectivamente. La política administrativa es la dimensión que produce insatisfacción laboral con un 63.6 % según manifestaron los trabajadores.

**Tabla 10***Prueba de normalidad para la gestión administrativa y satisfacción laboral*

<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup></b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Satisfacción laboral</b>	,127	55	,028
Condiciones físicas	,095	55	,200*
Beneficios laborales	,117	55	,057
Políticas administrativas	,119	55	,050
Relaciones sociales	,130	55	,022
Desarrollo personal	,185	55	,000
Desempeño tareas	,187	55	,000
Relación autoridad	,076	55	,200*
<b>Gestión administrativa</b>	,092	55	,200*
Planificación	,096	55	,200*
Organización	,101	55	,200*
Dirección	,128	55	,025
Control	,081	55	,200*

*Nota.* Datos obtenidos de las encuestas.

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede observar en los resultados de la tabla 10 la prueba de normalidad para ambas variables y sus dimensiones, de Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra mayor de 50. Por lo que no se distribuyen normalmente; ya que su significancia es menor de 0.05. Al tener estos resultados se decidió usar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables de estudio.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

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

Yo, MANUEL ANTONIO CARDOZA SERNAQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de Chachapoyas", cuyo autor es BENEL LIZARZABURU LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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.

CHICLAYO, 29 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANUEL ANTONIO CARDOZA SERNAQUE <b>DNI:</b> 02855165 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6738-0683	Firmado electrónicamente por: CARMANUE el 14- 01-2023 08:24:11

Código documento Trilce: TRI - 0504802