



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**La gestión administrativa en la satisfacción del usuario  
interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud  
Ocobamba, 2020**

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

**AUTORA:**

Vilca Apaza, Gladys Roxana (ORCID: 0000-0002-7428-3969)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria:**

A mi hijo, por ser mi inspiración a seguir luchando, a mi esposo por su acompañamiento en este reto, a mis padres y hermanos por sus ánimos a distancia y a mis sobrinos porque deseo ser una inspiración para ellos.

**Agradecimiento:**

A Dios por protegerme y proteger a mi familia de esta Pandemia, el que cada día nos acecha física y psicológicamente.

A toda mi familia por creer en mí, a mis colegas y amigos por motivarme a no rendirme y sobre todo a mi docente quien con tanta paciencia y dedicación supo sembrar en mí más seguridad y confianza en la realización del presente estudio.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	16
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario interno	18
Tabla 3:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario sobre Gestión Administrativa	22
Tabla 4:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	22
Tabla 5:	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	23
Tabla 6:	Nivel de Gestión administrativa, según sus dimensiones	25
Tabla 7:	Nivel de satisfacción del usuario interno, según sus dimensiones	26
Tabla 8:	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno.	27
Tabla 9:	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la planeación en la satisfacción del usuario interno.	28
Tabla 10:	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la organización en la satisfacción del usuario interno	29
Tabla 11:	Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la dirección en la satisfacción del usuario interno	30
Tabla 12:	Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control en la satisfacción del usuario interno.	31

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de Salud Ocobamba mediante un estudio cuantitativo, básica, correlacional no causal y no experimental, involucrando 79 usuarios internos; aplicando el cuestionario sobre gestión administrativo y Escala de Satisfacción Laboral SL-SP de Palma (2005). Los resultados mostraron que el 60% considera que la gestión administrativa fue poco eficiente, el 30% deficiente y un 10% como eficiente; en donde la dirección, planeación, control y organización fueron poco eficientes sobre todo la dirección con 53%, seguido del control con 51%, la mayor deficiencia se observa en la planeación con 40% y el 21% percibe que la organización es la más eficiente. Por otra parte, el 90% se encuentran muy insatisfechos y 10% insatisfecho. La dimensión con mayor insatisfacción fue el reconocimiento personal y beneficio económico con 56% y 54%. Se concluyó que la satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa según Chi cuadrado = 440,175,  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ . La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.99, donde la gestión administrativa influye un 99% sobre la satisfacción del usuario interno.

*Palabras clave:* gestión administrativa, satisfacción del usuario interno, Microred de salud Ocobamba.

## Abstract

The objective of the present study was to establish the influence of Administrative Management on internal user satisfaction during the Covid 19 pandemic in the Ocobamba Health Microred through a quantitative, basic, correlational, non-causal and non-experimental design study, in a population of 79 internal users; applying the questionnaire on administrative management and the SL-SP Work Satisfaction Scale of Palma (2005). The results showed that 60% consider that the administrative management was not very efficient, 30% deficient and only 10% as efficient; where the direction, planning, control and organization were not very efficient especially the direction with 53%, followed by the control with 51%, the biggest deficiency is observed in the planning with 40% and only 21% perceive that the organization is the most efficient. On the other hand, 90% are very dissatisfied and 10% are dissatisfied. The dimension with the greatest dissatisfaction was personal and/or social recognition and economic benefit with 56% and 54%,. It was concluded that the satisfaction of the internal user depends on the administrative management according to the Chi-square = 440,175,  $p\_value=0,000 < \alpha=0.05$  The test of Pseudo R square, shows a coefficient of Nagelkerke = 0.99, indicating that the administrative management influences 99% on the satisfaction of the internal users.

*Keywords:* administrative management, internal user satisfaction, Ocobamba health microred.

## I. INTRODUCCIÓN

La Administración de la Salud Pública, debe ser una prioridad en la que es necesario fortalecer y sostener para la formación de gerentes competentes en la formulación de estrategias a través de su organización adecuada pensando en fortalecer acciones en bienestar de la salud de la población a través del uso racional de recursos. (Pastor, 2017). En la actualidad hacen falta gerentes con habilidades gerenciales y pensamiento estratégico, lo cual influye grandemente en las organizaciones y que estas operen con adecuados procesos administrativos. En ese sentido las organizaciones corren el riesgo de no alcanzar sus objetivos (Torres, 2013, p. 651). Para Coloma (2019) en toda organización es importante aplicar los procesos administrativos de tal manera que esto permita mejorar su competitividad sin dejar de optimizar sus recursos.

En nuestro país se realizaron estudios como el de Vega (2014) en cuya tesis de maestría tuvo por finalidad establecer la relación de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, con un estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal, aplicando un cuestionario en 89 trabajadores quienes percibieron una gestión administrativa regular el mismo que se reflejada en la satisfacción laboral, ya que este último el personal se encuentra medianamente satisfecho, estableciendo una relación moderada a fuerte entre las variables en estudio. Así mismo Espíritu (2017) ha definido el vínculo de la planificación y satisfacción laboral encontrándose una gestión en planificación regular a mala por lo cual el personal se encuentra medianamente satisfecho laboralmente.

A nivel internacional Castro (2017) menciona que la gestión directiva es una habilidad indispensable dentro de las instituciones y sobre todo las instituciones de salud, debido a que se debe de contar con un guía o líder el cual dicte, instruya, motive, supervise, planea y forme equipos de trabajo que, de acuerdo a los valores organizacionales, realice de la mejor manera las actividades encomendadas, también considera que es importante conocer lo que el personal asistencial opina, elaborando encuestas que ponen en manifiesto aquellos aspectos claves que interesa mejorar en relación a la gestión, el cual aportara un importante punto de vista que puede ayudar al gestor a recomponer la



realidad que se persigue. (2017 p. 154, 52). En relación a la satisfacción laboral se realizó un estudio tendencias de Randstad se obtuvo como resultado en la satisfacción laboral a México con 83%, Austria 81%, Estados Unidos 80%, Chile 72% Hong Kong, con solo 47% de empleados a gusto con su empleador, Japón, con 50% seguido de Hungría con 62% (Workmonitor, 2018). Para Molero y Zambrano la opinión del personal como usuario interno, constituye factores que serán decisivos en las futuras acciones. Esto permitirá a futuro logrará estándares superiores, mayor satisfacción de los usuarios externo, criterios para valorar resultados, mayor recuperación de costos, mejores relaciones entre trabajadores, pacientes y comunidades (2015 p. 260).

La Microred de Salud Ocobamba donde se desarrollará la investigación, no es ajena a esta problemática ya que en nuestra organización contamos con personal administrativo que realiza la parte logística y provee los diferentes recursos y el personal asistencial que ejecuta las actividades para el logro de metas, sin embargo ante el inicio y continuidad de la Pandemia Covid se ha evidenciado lentitud en estos procesos administrativos mientras la pandemia tenía un avance más acelerado, hubo desabastecimiento de insumos para detección del virus sin embargo si se exigía la búsqueda del mismo, no se adquirió oportunamente la indumentaria para la protección del personal de salud, algunos trabajadores obtuvieron su licencia por factores de riesgo ante el virus lo mismo que creó la reducción del personal y los que aún permanecían en sus funciones tuvieron que asumir la gran demanda de la población la misma que se vio incrementada por la migración, por otra parte la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas como ente rector de la Microred Ocobamba planteó el retiro de ciertos beneficios económicos al personal lo cual generó malestar e inconformidad en el personal de salud el mismo que influiría en su nivel de satisfacción.

Por lo expuesto se cree necesario establecer el nivel de la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario interno en la Microred de salud Ocobamba durante esta Pandemia Covid 19, ya que nos permitirá identificar las deficiencias en cada uno de los procesos administrativos para la toma de estrategias oportunas que pudieran afectar el bienestar del usuario interno en el cumplimiento de sus funciones.

Por tanto, se propuso como problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020?

Se puede afirmar además que la investigación tiene relevancia teórica, ya que cuenta con teorías administrativas y de satisfacción laboral, el mismo que permitirá profundizar el conocimiento sobre las mismas para su comprensión y ejercicio profesional. Así mismo permitirá contar con información teórica que permitirá identificar aspectos que se deben de tener en cuenta para la toma de estrategias solidas que permitan garantizar la satisfacción laboral dentro de la Microred Ocobamba.

Así mismo, presenta justificación práctica, ya que la información generada es verídica y propiciara que los gerentes formulen estrategias adecuadas y realistas destinadas a mejorar las condiciones laborales que permitan enfrentar situaciones como la Pandemia Covid 19. Con esto se pretende justificar la necesidad de implementar estrategias rápidas y concretas sin poner en riesgo al personal y la calidad de atención. Finalmente se justifica metodológicamente pues se emplearon instrumentos válidos y confiables los mismos que servirán de base a futuras investigaciones relacionadas a gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno.

Por tanto, se plantea como objetivo principal el determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno. Para establecer los objetivos específicos se consideraron las dimensiones de Gestión Administrativa, siendo: establecer a influencia de la planeacion, organizacion, dirección y control en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba durante la pandemia Covid 19, 2020.

Es por ello que se plantea la siguiente hipótesis general: Existe influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de Salud Ocobamba 2020. De igual forma en las

hipótesis específicas se tiene como la planeación, organización, dirección y control y su influencia en la satisfacción del usuario interno.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los estudios previos tanto internacionales como nacionales en relación al presente trabajo de investigación.

A nivel internacional Ershad, Javanmard y Mongolinan (2020) es su estudio tuvieron el propósito de determinar el síndrome de agotamiento y satisfacción laboral, a través de un estudio transversal, se aplicó a 225 empleados el inventario de agotamiento de Maslach y el cuestionario de satisfacción laboral de Smith obteniendo como resultado que el desgaste fue moderado y el nivel de satisfacción más alto se relaciona con otros empleados, mientras que el menor nivel se vincula con el salario y beneficios. Ese mismo año Marcillo (2020) en su estudio propuso la asociación de gestión administrativa y satisfacción laboral utilizó el método cuantitativo; no experimental, con diseño descriptivo correlacional aplicando cuestionarios en 52 trabajadores para ambas variables. Aquí se concluye la correlación baja entre las variables en estudio. De semejante forma, Beyene, Ayele, Abraham (2020) en su artículo se planteó el objetivo de precisar el nivel de satisfacción laboral y los factores asociados entre los empleados de extensión de salud rural en Rast Shoa Zone, se realizó a través de un estudio transversal en población de 260 empleados utilizando un cuestionario autoadministrado, utilizando el muestreo aleatorio simple. Se obtuvo como resultados que un 83,5% no estaban satisfechos atribuido a una falta de capacitación, mala gestión, deficiencia en la gestión y carga de trabajo. Estudios en Latinoamérica como Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde. (2020) en su estudio de investigación tuvieron por objetivo definir el grado de satisfacción y motivación laboral de matronas del Hospital de Puerto Montt, utilizando un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Se usó el Diagnostic Survey y la escala de satisfacción laboral SL-SPC en una muestra de 35 matronas. Se demostró que el personal posee niveles de motivación media-alta en todas las dimensiones, sin embargo, en los factores de satisfacción, arroja un nivel medio-bajo. Otros estudios semejantes como el de Stoeva, Shopov, Borisova, Paskaleva, Torniyova (2019) en cuyo estudio empírico específico analizaron la vinculación de motivos profesionales y satisfacción de 152 enfermeros

aplicándoles un cuestionario para recolección de información. Se demuestra la dependencia de la satisfacción por la motivación, para definir una profesión y la organización del desempeño de enfermería. Por otra parte, Ludeña (2019) para relacionar satisfacción laboral y desempeño, empleo dos instrumentos en una muestra de 34 empleados, utilizando estadísticas descriptivas, distribuciones de frecuencia, porcentajes y análisis inferencial de estadísticas-regresiones, la información se recolecto a través de cuestionario analizados por SPSS versión 25.0. Se concluye que existe un impacto en el desempeño del trabajador según su nivel de satisfacción laboral. Así mismo, Coronel (2019) en su estudio sobre la cultura organizacional en la satisfacción laboral, de un enfoque cuantitativo, no experimental y analítico, se empleó el cuestionario en 63 sujetos, concluyendo que el 36.5% de trabajadores manifiestan que a veces sus supervisores les dan a conocer el buen desarrollo de su labor, se percibe de igual forma que el ingreso económico está de acuerdo a su cantidad y calidad de trabajo reflejado en un 28.6%, sin embargo para Tapia (2019) que se planteó evaluar los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral con diseño, tipo y enfoque similar en una población de 90 encuestados se concluyó que el salario y condiciones de trabajo son de mayor relevancia debido al bajo índice de satisfacción. Para Zaldúa (2018) en su investigación analizo los factores que influyen en la satisfacción laboral a través de un estudio cuantitativo, descriptivos, correlacionales y explicativos; de diseño no experimental y de corte transversal en 60 trabajadores, en el cual se empleó la encuesta "Overall Job Satisfaction" para satisfacción. Se obtuvo una satisfacción laboral general de 43%, la satisfacción intrínseca de 41,7%, y una extrínseca de 36,7%. Confirmándose que la satisfacción laboral influye en el comportamiento del trabajador positiva o negativamente. De forma similar, Saima, Cagatam, Ahmet (2018) en su artículo se propone medir el nivel de satisfacción laboral mediante un estudio transversal, utilizando un muestreo no probabilístico de conveniencia utilizando como instrumento el cuestionario de Spector en una población de 115 trabajadores siendo al final una muestra de 89. Se concluye que presentaron una satisfacción baja con un 55,1% insatisfechos con la remuneración, 52,8% insatisfecho con las oportunidades de ascenso y 55,1% insatisfechos con las recompensas, Concluyendo que la falta de satisfacción en el trabajo afecta negativamente empeorando la calidad de servicio. Por su parte y en relación a

estudios arriba mencionados, Tamru, Cherie Alemayehu (2017) en su artículo de investigación se propusieron medir el nivel de satisfacción laboral y sus factores determinantes en parteras de establecimientos de salud en Addis Abeba, Etiopia, mediante un estudio transversal institucional, con una población de 234 parteras a través de un muestreo aleatorio simple utilizando un cuestionario preestructurado. Resultados se mostró una satisfacción laboral media con un 52,9% encontrándose menor satisfacción en las subescalas de salario, recompensas extrínsecas y oportunidad profesional. Así mismo, en el estudio de Pablos (2016) se propuso definir el nivel de satisfacción en una muestra de 231 enfermeras asistenciales mediante una metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo utilizando como instrumento la encuesta cuyos resultados permiten concluir que conviene evitar la insatisfacción en esta población ya que puede influenciar en la calidad de atención inclusive en la salud del profesional. En relación a gestión administrativa Castro (2017) en su estudio de tesis se propuso determinar el impacto de la gestión directiva en el error médico en las instituciones de salud en su estudio correlacional, no experimental, transversal, con enfoque prospectivo se aplicó el cuestionario en 65 trabajadores en cuyos resultados y conclusiones se observó que gran parte de los sujetos de estudio considera que sus superiores no dominan el tema en el área en el cual desempeñan el papel de líder creando conflictos entre el personal, existe poca planeación estratégica por parte de los directivos para que midan el impacto que quieren alcanzar con los objetivos organizacionales. A su vez, Placencia, A., Pozos, B., Preciado, M., Vásquez, J. (2014) en su estudio se propuso medir el nivel de satisfacción del personal de enfermería según sus características socio laborales. Se recurrió al diseño descriptivo y trasversal aplicando el Test de Motivación y Satisfacción en 100 trabajadores. Se concluyó que 86% del personal de enfermería se encuentra en un grado medio de satisfacción.

Por otra parte, dentro de los antecedentes nacionales Cercado (2020) en su estudio de investigación pretendió establecer la vinculación de satisfacción laboral y síndrome de burnout en un estudio cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional con muestreo aleatorio simple de 66 enfermeras aplicando el cuestionario Font Roja y el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Concluyendo que el 95,5% de los enfermeros(as) tienen una

satisfacción media y solo el 4,5% se encuentran altamente satisfechos con su trabajo, a diferencia de Padilla (2020) se propuso establecer la vinculación del clima organización y satisfacción laboral a través de un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y descriptivo con muestra de 80 profesionales empleando un cuestionario; cuyos resultados mostraron que el 96.3% del personal de enfermería se encuentra satisfecho, sobre todo en compensaciones laborales y/o salariales, el mayor porcentaje de insatisfacción con un 44% se muestra en las políticas administrativas. Así mismo, Albornoz (2020) en su tesis quiso estudiar al clima organizacional como factor pronostico en la satisfacción laboral empleo un estudio cuantitativo, no experimental de corte transversal en 50 trabajadores aplico como instrumento el cuestionario, demostrando que los factores de la satisfacción como crecimiento profesional, comunicación, iniciativa y entorno laboral son pronósticos de la satisfacción laboral. (2020) en su trabajo de investigación. Huidobro (2020), en su trabajo de investigación en donde su objetivo fue determinar la influencia de motivación y calidad de vida laboral en la satisfacción laboral según personal sanitario en épocas de Covid 19, a través de un estudio cuantitativo, de diseño causal en una muestra de 107 trabajadores aplicando la técnica de la encuesta, se obtuvo como resultado que la motivación y la calidad de vida laboral influyen significativamente en la satisfacción laboral siendo esta 73.8% con un nivel medio de satisfacción y 26.2% con un nivel bajo. Además, Pesceros (2019) en su estudio de tesis para definir el vínculo de satisfacción laboral y gestión administrativa, utilizo un diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo, básica, correlacional. Trabajó con población total de 114 y muestreo de 89 profesionales, aplicando un cuestionario y demostró que, a más eficiencia en la administración, mayor será la satisfacción de los empleados. Semejante situación se apreció en el estudio de Espíritu y Muñoz (2017) en su investigación se propuso vinculara la gestión administrativa con la satisfacción laboral, empleo un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional aplicándose cuestionario como instrumento en un total de 97 trabajadores de salud. Se demostró que la percepción de gestión en administración es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente (56%). Habiéndose demostrado relación directa y significativa de las variables estudiadas.

En otro estudio realizado por Díaz y Farro (2017) el cual quiso definir la conexión del nivel de estrés y satisfacción laboral aplicando un enfoque cuantitativo, con una población de 33 enfermeras empleadas en ellas el cuestionario como instrumento, se estableció que 72.7% de enfermeras tienen moderado nivel de satisfacción laboral, siendo la dimensión trabajo actual el de mayor satisfacción con un 84.8%, trabajo en general 72.7% y ambiente de trabajo 54.5%. y siendo de mayor insatisfacción el remunerativo 24.2%, interrelación con los compañeros 18.2%, interrelación con el jefe 12.1%.

A continuación, se presentan las diferentes teorías sobre las variables de estudio, las cuales datan desde el año 1911 con la Administración Científica liderada por Fredrick W. Taylor, quien, al notar la ineficiencia de sus trabajadores, sus técnicas diferentes y con los mismos resultados y una actitud pasiva lo que la situación aplicando el método científico buscando la mejor manera de realizar el trabajo estableciendo pautas claras para mejorar la producción proponiendo cuatro principios que traerían prosperidad al trabajador como al gerente: establece la ciencia de cada trabajo, selecciona al personal y luego lo capacita, cooperará con los trabajadores garantizando que el trabajo se lleve a cabo en base a los principios de la ciencia y distribuir el trabajo y las responsabilidades de manera equitativa en los diferentes niveles (citado por Robbins y Coulter 2005). Paralelamente, Henry Fayol (1841-1925) quien se enfocaba más en la estructura de la organización, buscó gestionar los factores indispensables para alcanzar las metas a través del cumplimiento de las funciones técnicas, comerciales, de seguridad, contables y administrativas. Fayol considera además que para administrar se debe prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Marco, Loguzzo y Fedy 2016). Por otra parte, en la teoría de las relaciones humanas: iniciada por Hawthorne se caracterizó por tratar la organización como una serie de personas, poniendo mayor interés en ellas, inspirada en el aspecto psicológico, delega autoridad y permite la autonomía del empleado dándole confianza y motiva las relaciones interpersonales. Así mismo enfatizó que el incentivo salarial no resulta ser el único determinante de la satisfacción (Chiavenato 2006).



Para el presente estudio se empleará los fundamentos de la Teoría Neoclásica, la cual sustenta a la administración como técnica social básica, donde el administrador debe estar preparado para dirigir los diferentes aspectos técnicos y precisos de su labor, el direccionamiento de su recurso humano en las organizaciones, así mismo destaca las funciones del administrador: planeación, organización, dirección y control las cuales constituyen el proceso administrativo, dentro de sus características destacan: el predominio en el ejercicio de administrar, ya que busca resultados concretos y tangibles. La teoría clásica es base para este postulado como la estructura de la organización lineal, relaciones de línea y asesoría, conflictos de autoridad, responsabilidad, departamentalización y por último, los principios de la administración, teniendo en cuenta a los autores clásicos quienes lo establecieron para orientar al gerente en su desenvolvimiento así podemos mencionar a) distribución de las tareas, b) especialización, c) liderazgo y d) magnitud de control lo que permite contar con una organización formal y con eficiencia máxima. Según Chiavenato (2006) describe a la administración como la función de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo de recursos adecuadamente en el logro de metas, los interpreta y convierte en acción. Según Robbins (2013) considera que está constituida por diferentes etapas para conseguir que las cosas se hagan, de manera competente y eficiente a través de las personas, en tanto que Hitt, Black y Porter (2006) la definen como el proceso de organizar y emplear una cantidad de recursos dirigidos para alcanzar las metas y realizar las tareas en un ambiente organizacional. Por su parte Koontz, Weihrich y Cannice (2012) considera la administración como el procedimiento para diseñar y sostener un entorno donde el empleado trabaja en grupos para el cumplimiento de metas específicas de manera eficaz. De forma similar Oliveira Da Silva (2002) lo conceptualiza como una serie de tareas proyectadas a utilizar recursos eficientemente para lograr las metas propuestas en la organización.

En relación a las dimensiones de la Administración Chiavenato (2006) plantea el dimensionamiento según la Teoría neoclásica en: a) Planeación, que determina previamente las metas a alcanzarse, y que debe hacerse para lograrlos. Para Kotler (citado por Sánchez 2017) es el proceso de impulsar y sostener una dirección estratégica que pueda adaptar objetivos y recursos con sus

oportunidades cambiantes. b) organización es la actividad que permite determinar las acciones precisas y necesarias para alcanzar las metas establecidas, unir las acciones en un esquema lógico, definir tareas a personas específicas y definir diferentes autoridades, c) la dirección es la que activa y dinamiza la institución y está vinculada con el accionar, con la puesta en camino y está determinado por las personas, este proceso involucra la designación de las personas, comunicación, motivación, orientación y liderazgo y finalmente. Su importancia radica en dinamizar las pautas establecidos en la planeación y la organización, mediante estas se consiguen conductas deseables en los miembros de la organización permitiendo establecer una comunicación necesaria para que la organización funcione (Ruiz 2012). d) el control cuyo objetivo es asegurar que las metas planteadas, organizadas y dirigidas sea concordante en lo posible a los objetivos planteados; lo cual se realiza a través del monitoreo del desempeño, evaluación del mismo y toma de medidas correctivas. (Chiavenato 2006).

En el caso de la variable de satisfacción del usuario interno se describe las siguientes teorías como la físico-económica de Taylor en el cual describe que el individuo labora motivado por dinero, sin embargo, este es ineficaz y holgazán, no aspira a recompensas de éxito o realización personal” (Chiang 2010). Se menciona además el modelo de las teorías de las necesidades humanas, también conocida como la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, estableciendo que en cada individuo existen cinco necesidades: a) las fisiológicas como alimentación, sueño y reposo, abrigo las cuales cercioran la supervivencia del individuo, b) las de seguridad las cuales conducen al individuo a protegerse de peligros reales o imaginarios, físicos o abstractos, c) las sociales, de participación, asociación, aceptación de los compañeros, compartir sentimientos de afecto, al no satisfacer estas necesidades se carece de adaptación social e incrementa la soledad; su importancia radica en una administración participativa, d) de aprecio la cual está relacionada a la valoración propia, autoestima, auto confianza, ser aprobado y reconocido por los demás y por último e) las de autorrealización las cuales impulsan al empleado a utilizar su potencial y a desarrollarse expresado en el deseo a superarse con autonomía

e independencia. (Chiavenato 2009). En el modelo de una perspectiva dinámica de Bruggemann (1974-1991) su interés se basa no solo en el nivel de satisfacción sino en la calidad de la misma como consecuencia de la interacción del empleado y su situación de trabajo, jugando un rol importante el control y el poder de regular esta interacción. Según Bussing (1991) la satisfacción es un proceso de mayor complejidad en relación a lo que plantean las teorías tradicionales de carácter estático, la interrelación con el entorno de trabajo, las expectativas, sus aspiraciones y la forma de afrontar estas situaciones permiten apreciar la dinámica de la satisfacción (citados por Chiang, Martin y Nuñez 2010) En la teoría de los dos factores según Herzberg la motivación para el trabajo va a depender de los *factores higiénicos* comprendidas por el entorno laboral, salarios, beneficios sociales y políticas de la organización, forma de asistencia técnica y supervisión, relaciones con el jefe inmediato, reglamentos internos, perspectivas, etc. Así como también por los *factores motivacionales* el mismo que se refiere al puesto de trabajo, las tareas asignadas y generan satisfacción prolongada, el término motivación involucra sentimientos de realización, desarrollo y valoración profesional que se expresan en el cumplimiento de tareas desafiantes de significancia laboral, si estos son adecuados, mejoran la satisfacción; de ser precarios, se reducen por lo cual se les denomina *factores de satisfacción*. Esto comprende: a) designación de responsabilidad, b) libertad para desenvolverse, c) oportunidad de ascender, d) posibilidad plena de su potencial, e) formulación y evaluación de objetivos, f) aligera el puesto, g) extensión o crecimiento del puesto (Chiavenato 2009).

La satisfacción laboral se conceptualiza como la predisposición del trabajador ante su propio trabajo todo ello basado en sus valores, conducta, convicciones, sus actitudes en su desempeño laboral según Palma (2005). Para Lee y Chiang (2008) lo conceptualizan como una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo. Así mismo, Morillo (2006) lo define como la perspectiva a favor o en contra del trabajador y la vinculación de estas con su empleo, las recompensas del mismo, las interrelaciones con los compañeros y el estímulo gerencial, en tanto que Gibson, Ivancevich, Donnelly, y Konopaske (2014) lo interpretan como la actitud del individuo en relación a su empleo, basada en su apreciación del mismo, partiendo de los factores del ambiente laboral, la supervisión, las políticas

y procesos, el acoplamiento al equipo de trabajo así como sus condiciones. De semejante forma otros autores lo definen como la actitud del empleado hacia su propio empleo, basada en valores y creencias en que el trabajador desarrolla hacia su propio trabajo según Vallejo (2010). Para Boada y Tous (citado por Chiang 2014) la satisfacción laboral ha tomado relevancia en las organizaciones por ser ámbito de calidad de vida laboral y determina el grado bienestar del individuo en su trabajo. Blum y Taylor (1999) coinciden que es el producto de diversas actitudes de los empleados y que guardan relación con su empleo como los pagos, la evaluación, la continuidad de labor, el entorno, las posibilidades de ascender, el reconocimiento competencia, las relaciones sociales en el empleo, la resolución de quejas, el trato equitativo de patronos (Chiang 2014). Aunque la clasificación y los niveles de detalle son diferentes se puede concluir que se relaciona principalmente con las características de un individuo, la naturaleza del trabajo, las oportunidades financieras, el entorno físico y social y otros factores ambientales relacionados (Gokce, Mengenci, Arslan y Emhan, 2019).

En nuestro país, la Psicóloga Sonia Palma (2005) fundamenta su trabajo en la teoría motivacional, así también de las teorías relacionadas a la discrepancia y la dinámica y propone que la satisfacción laboral está compuesta por cuatro dimensiones:

**Significancia de la tarea:** son las atribuciones valorativas que el trabajador brinda a su trabajo (Palma, 2005).

**Condiciones del trabajo:** Según Palma (2005) son las disposiciones de elementos, materiales, espacios de trabajo, así como las disposiciones al interior de la organización que facilitan el desempeño del trabajador.

**Reconocimiento personal y/o social:** Mide el reconocimiento propio o de otras personas, considerando los logros alcanzados en el trabajo, así como el grado de complacencia (Palma, 2005).

**Beneficios económicos:** Esta se refiere a la retribución del trabajo en relación a un salario o incentivo económico como consecuencia del desgaste físico o psicológico o desempeño en la responsabilidad a su cargo (Palma, 2005).

El impacto de la satisfacción laboral es muy importante para mejorar el nivel de atención en los servicios en las instituciones de salud en todo el mundo porque

el nivel de satisfacción de un individuo en su carrera elegida determina su compromiso con la prestación de servicios (Lasebikan, Ede, Lasebikan, Anyaehie, Oguzie y Chukwujindu 2020).

Finalmente, este estudio permitirá identificar las debilidades que limitan a que el personal de salud pueda desenvolverse adecuadamente dentro del equipo de trabajo multidisciplinario y de esta manera tomar estrategias para garantizar una adecuada satisfacción laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Es Básica caracterizada porque enmarca únicamente fundamentos teóricos. Para Borda (2013) “su propósito es formular teorías a través del hallazgo de amplias generalizaciones o principios; es decir, desarrollar nuevos conocimientos o variar los principios teóricos existentes, incrementando los saberes científicos” (citado por Neill y Cortez, 2017 p. 31).

Así mismo este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo que como menciona Hernández-Sampieri y Mendoza se busca describir, explicar y predecir los problemas a investigar, buscando una relación causal entre variables, cuyo objetivo principal es la prueba de hipótesis y la formulación y demostración de teorías (2018).

##### **Diseño de investigación**

De diseño no experimental ya que no existe intervención intencional en las variables, solo se aprecia el fenómeno para luego analizarlo (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2010).

A su vez es correlacional causal ya que permitió determinar el vínculo de dos o más variables en un tiempo establecido en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

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

##### **3.2.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa**

###### **Definición conceptual**

Es la función de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo de recursos adecuadamente en el logro de metas, el administrador los interpreta y convierte en acción. (Chiavenato, 2006).

## Definición operacional

Es el desenvolvimiento del personal evaluado por factores operativos y actitudinales los cuales valoran el desarrollo del personal en el cargo, esta se define a través de sus dimensiones y cuyos indicadores serán medidos mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 20 ítems.

Tabla 1

### Operacionalización variable independiente Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: planeación	Toma de decisiones	1,2	<b>Escala:</b> ordinal	<b>Gestión</b>
	Manejo de los recursos disponibles elaboración de planes operativos, instrumento de gestión.	3,4	<b>Nivel:</b> politómica  5 siempre 4 casi siempre 3 a veces 2 casi nunca 1 nunca	<b>Administrativa</b>  Eficiente (74 – 100)
Dimensión 2: Organización	Estructura orgánica, comunicación, recursos humanos, distribución del personal	5,6,7,8,		Poco eficiente (47-73)  Deficiente (20-46)
Dimensión 3: Dirección	Liderazgo, Verificación del desempeño, propósito administrativo: visión y misión, Comportamiento organizacional, supervisión, motivación, comunicación	9,10,11,12, 13,14,15		
Dimensión 4: Control	Evaluación del desempeño, Cumplimiento de metas y objetivos,	16,17,18,19,20		

---

Medidas de control  
administrativo,  
Cumplimiento de  
políticas, Monitoreo  
de actividades.

---

### **3.2.2. Variable Dependiente: Satisfacción del usuario interno**

#### **Definición conceptual.**

Se define como la predisposición del trabajador ante su propio trabajo todo ello basado en sus valores, conducta, convicciones, sus actitudes en su desempeño laboral según Palma (2005).

#### **Definición operacional.**

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Palma (2005) mide la actitud hacia el trabajo, identificando lo agradable que puede o no ser la actividad laboral para el trabajador. Esta encuesta se sustentada en la teoría motivacional y fue creada en un estudio donde la población estuvo integrada por trabajadores peruanos. Mide el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción teniendo en cuenta cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems.



Tabla 2

Operacionalización variable dependiente Satisfacción del usuario interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Significación de la tarea	• Trabajo justo	3	Ordinal con niveles:  Ítems Positivos: (5) Total acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Total desacuerdo  Ítems Negativos: (1) Total acuerdo (2) De acuerdo (3) Indeciso (4) En desacuerdo (5) Total desacuerdo	Muy satisfecho: 117 o más puntos.	
	• Valor de la tarea	4		Satisfecho: 113 - 116 puntos.	
	• Sentimiento de ser útil	7		Promedio: 89 – 102 puntos.	
	• Grado de complacencia de resultados	18		Insatisfecho: 75 – 88 puntos.	
	• Desarrollo personal	21		Muy insatisfecho: 74 o menos puntos	
	• Gusto por el trabajo	22			
	• Nivel de dicha propia al realizar el trabajo	25			
	• Gusto por las actividades	26			
	Condiciones de trabajo	• Distribución física		1	
		• Nivel de confort del ambiente		8	
• Gusto por el horario		12			
• Sensación de beneficio a partir de buenas relaciones con los jefes		14			
• Nivel de comodidad en el trabajo		15			
• Grado de incomodidad respecto al horario		17			
• Comodidad en la ubicación física		20			
• Existencia de comodidad para el buen desempeño		23			
• Valorización del esfuerzo por parte de superiores		27			

---

Reconocimiento personal y/o social	• Sentimiento de mal tratado por parte de la empresa	6	11
	• Nivel de distancia en las relaciones interpersonales	13	19
	• Grado de importancia de las tareas	24	
	• Trabajo en equipo		
	• Reconocimiento del esfuerzo por horas extras.		
Beneficios económicos	• Nivel de sueldo respecto a la labor	2	5
	• Sentimiento respecto a la remuneración	9	
	• Grado de complacencia respecto a la remuneración	10	16
	• Sentimiento de explotación		
	• Expectativas económicas		

---

### 3.3. Población muestra y muestreo

#### **Población.**

Estuvo constituido por 86 usuarios internos de los diferentes servicios y de cada establecimiento pertenecientes a la Microred de Salud Ocobamba durante el año 2020 según los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión.**

- Personal de salud que cuenta con vínculo laboral (contratado o nombrado) con los establecimientos pertenecientes a la Microred de Salud Ocobamba

- Personal de salud con continuidad laboral mínima de 6 meses de permanencia en los establecimientos pertenecientes a la Microred de Salud Ocobamba
  - Personal de salud que responda de forma escrita el cuestionario empleado para las 2 variables
- **Criterios de exclusión.**
    - Personal de salud que realice internado o practicas pre profesionales.
    - Personal de salud que cuenta con una continuidad laboral menor a 6 meses laborando en la Microred de Salud Ocobamba.
    - Personal de salud no desee responder de forma escrita el cuestionario empleado para las 2 variables

### **Muestra.**

Se utilizó el muestreo no probabilístico y por conveniencia ya que de las 86 intrumentos empleados solo fueron resueltos 79 por el personal de la Microred de Salud Ocobamba.

### **Unidad de análisis**

Para el presente trabajo es el usuario interno que labora en la Microred de Salud Ocobamba y que constituye la población de estudio.

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

### **Técnica.**

En este trabajo se empleará la técnica de la encuesta.

### **Instrumento de recolección de datos.**

Se aplicó el cuestionario que es una modalidad de encuesta en la cual no es necesario que exista un vínculo directo en los encuestados y presentarles preguntas concretas y establecida de manera anticipada, en forma secuencial y lógica para ser resueltas de la misma forma. Carrasco (2009)

El Cuestionario sobre Gestión Administrativa, Cruz (2019), tiene por objetivo medir la gestión administrativa en sus 4 dimensiones.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la Gestión Administrativa**

Nombre:	Cuestionario de gestión administrativa
Autor (s):	Giannina Isabel Cruz Loayza
Adaptado por:	Gladys Roxana Vilca Apaza (2020)
Lugar:	Ocobamba, Apurimac
Fecha:	Noviembre, 2020
Objetivo:	Determinar el nivel de Gestión Administrativa
Tiempo:	15-20 minutos
Margen de error:	0.05

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Palma (2005), el mismo que permite establecer el nivel de satisfacción de trabajadores de cualquier organización o entidad.

### **Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción del usuario interno**

Nombre:	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autor (s):	Palma (2005)
Lugar:	Ocobamba, Apurimac
Fecha:	Noviembre, 2020
Objetivo:	Medir el nivel de satisfacción de trabajadores de cualquier organización o entidad.
Tiempo:	15-20 minutos
Margen de error	0.05

## Validación y confiabilidad del instrumento.

### Validez de los instrumentos.

Según Hernández-Sampieri. Es el grado en que un instrumento mide la variable Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (2018)

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario sobre Gestión Administrativa el cual es calificado como aplicable.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC el cual es calificado como aplicable.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>Juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>Juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

### **Confiabilidad de los instrumentos.**

“La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que este produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (Hernández-Sampieri. 2018, p.229)

Para la confiabilidad de los instrumentos se empleó el Alfa de Cronbach en el cual el instrumento Cuestionario sobre gestión administrativa obtiene 0,949 del total de 20 ítems, por otra parte, la escala de satisfacción laboral SL-SPC obtiene 0,702 del total de 27 ítems.

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario sobre Gestión Administrativa	,949	20
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	,702	27

Fuente: prueba piloto

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó la solicitud para la aplicación del cuestionario en los diferentes establecimientos de la Microred Ocobamba y su posterior aprobación, posteriormente se aplicó el instrumento (cuestionario). Ambos instrumentos tomaran un tiempo aproximada de 20 para su desarrollo.

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

Se calcularon tablas de distribución de frecuencia para ambas variables de estudio. Por otra parte, para el análisis inferencial se realizará a través de pruebas no paramétricas para mostrar la dependencia de la variable dependiente

(satisfacción del usuario interno) en relación a la variable independiente (gestión administrativa). Se empleará la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal y para su análisis y presentación se realizará a través del reporte del software Spss 25.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se sustentaron en principios éticos y morales establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo: respeto por las personas en su integridad y autonomía, búsqueda del bienestar, justicia, honestidad, rigor científico, competencia profesional y científica y responsabilidad y las especificaciones propias de la Maestría en Gestión de los Servicios en Salud. Además, se solicitará la autorización respectiva a la gerencia de la Microred de Salud Ocobamba, para realizar la aplicación de los instrumentos y medir la situación de la gestión administrativa durante la pandemia Covid 19 y su influencia en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba en el presente año.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados descriptivos e inferenciales de la presente investigación

Tabla 6

Nivel de Gestión administrativa, según sus dimensiones

Nivel	<u>Gestión</u> <u>Administrativa</u>		<u>Planeación</u>		<u>Organización</u>		<u>Dirección</u>		<u>Control</u>	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Deficiente	8	10	32	40	29	37	24	30	28	35
Poco eficiente	47	60	40	51	33	42	42	53	40	51
Eficiente	24	30	7	9	17	21	13	17	11	14
Total	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100

En la tabla 6 se observa que el 60% de los usuarios internos de la Microred de salud Ocobamba consideran que la gestión administrativa es poco eficiente durante la Pandemia Covid 19, el 30% lo considera deficiente en tanto que solo un 10% lo percibe como eficiente. Respecto a las dimensiones se observa que tanto la dirección, planeación, control y organización fueron considerados poco eficientes siendo el más elevado la dirección con un 53%, seguido del control y planeación con un 51% cada uno y la organización con 42%, Sin embargo, entre todas las dimensiones se observa cierta eficiencia en la organización, pero en menor porcentaje con un 21%.



Tabla 7

Nivel de satisfacción del usuario interno, según sus dimensiones.

Nivel	<u>Satisfacción del</u>		<u>Significación de</u>		<u>Condiciones de</u>		<u>Reconocimiento</u>		<u>Beneficios</u>	
	<u>usuario interno</u>		<u>la tarea</u>		<u>trabajo</u>		<u>personal y/o social</u>		<u>económicos</u>	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Muy insatisfecho	71	90	21	27	17	21	20	25	17	21
Insatisfecho	8	10	18	23	18	23	24	31	26	33
Promedio	0,0	0,0	19	24	18	23	27	34	18	23
Satisfecho	0,0	0,0	12	15	16	20	3	4	14	18
Muy satisfecho	0,0	0,0	9	11	10	13	5	6	4	5
Total	79	100	79	100	79	100	79	100	79	100

En la tabla 7 se observa que el 90% de los usuarios internos de la Microred de salud Ocobamba se encuentran muy insatisfechos durante la Pandemia Covid 19 y un 10% insatisfecho no encontrándose ningún nivel de satisfacción. En relación sus dimensiones el mayor nivel de insatisfacción percibidos por los usuarios internos fue el reconocimiento personal y/o social con 56%, beneficios económicos con 54%, significancia de la tarea con 50% y por ultimo las condiciones de trabajo con 44%. Sin embargo, también se observa cierto porcentaje de satisfacción en la dimensión condiciones de trabajo con un 33%.

#### 4.2 Contrastación de hipótesis

Teniendo en cuenta los datos obtenidos a través de cuestionarios con escala ordinal del tipo Likert, se asume el empleo de una prueba no paramétrica para mostrar la dependencia de la variable dependiente (satisfacción del usuario interno) en relación a la variable independiente (gestión administrativa). Se empleó la prueba de regresión logística, ya que los datos para el modelamiento son de carácter cualitativo ordinal y para su análisis y presentación se realizaron a través del reporte del software Spss 25.

#### 4.2.1 Prueba de hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no influye en la satisfacción del usuario interno.

H1: La gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario interno

Tabla 8

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno.

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Gestión administrativa	440,175	38	,000	,990 ,998 ,852

Función de enlace: Logit

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa en la Microred de Salud Ocobamba, de acuerdo al Chi cuadrado = 440,175 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ , debe rechazar a la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.99, indicando que la variable predictora gestión administrativa influye en un 99% sobre la satisfacción de los usuarios interno de la Microred Ocobamba durante la Pandemia Covid 19.

#### 4.2.2 Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: La planeación no influye en la satisfacción del usuario interno.

H1: La planeación influye en la satisfacción del usuario interno.

Tabla 9

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la planeación en la satisfacción del usuario interno.

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Planeación	198,791	14	,000	,919
				,921
				,385

Función de enlace: Logit

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción del usuario interno depende de la planeación en la Microred de Salud Ocobamba, de acuerdo al Chi cuadrado = 198,791 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ , debe rechazar a la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.921, indicando que la dimensión de planeación influye en un 92.1% sobre la satisfacción de los usuarios interno de la Microred Ocobamba durante la Pandemia Covid 19.

### 4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: La organización no influye en la satisfacción del usuario interno.

H1: La organización influye en la satisfacción del usuario interno.

Tabla 10

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la organización en la satisfacción del usuario interno.

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Organización	340,804	12	,000	,987
				,988
				,660

Función de enlace: Logit

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción del usuario interno depende de la organización en la Microred de Salud Ocobamba, de acuerdo al Chi cuadrado = 340,804 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ , debe rechazar a la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.988, indicando que la dimensión de organización influye en un 98.8% sobre la satisfacción de los usuarios interno de la Microred Ocobamba durante la Pandemia Covid 19.

#### 4.2.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: La dirección no influye en la satisfacción del usuario interno.

H1: La dirección influye en la satisfacción del usuario interno.

Tabla 11

Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la dirección en la satisfacción del usuario interno.

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Dirección	195,785	21	,000	,916
				,917
				,379

Función de enlace: Logit

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción del usuario interno depende de la dirección en la Microred de Salud Ocobamba, de acuerdo al Chi cuadrado = 195,785 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ , debe rechazar a la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.917, indicando que la dimensión de dirección influye en un 91,7% sobre la satisfacción de los usuarios interno de la Microred Ocobamba durante la Pandemia Covid 19

#### 4.2.5 Contratación de la hipótesis específica 4

Ho: El control no influye en la satisfacción del usuario interno.

H1: El control influye en la satisfacción del usuario interno.

Tabla 12

Determinación del ajuste de los datos para el modelo del control en la satisfacción del usuario interno.

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi- cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Control	67,071	16	,000	,572
				,573
				,130

Función de enlace: Logit

El reporte emitido por el programa, explica que el nivel de satisfacción del usuario interno depende del control en la Microred de Salud Ocobamba, de acuerdo al Chi cuadrado = 67,071 y p\_valor=0,000,  $\alpha=0,05$ , debe rechazar a la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.573, indicando que la dimensión de control influye en un 57,3% sobre la satisfacción de los usuarios interno de la Microred Ocobamba durante la Pandemia Covid 19.

## V. DISCUSIÓN

La discusión del presente estudio se realizó en función a las hipótesis formuladas, analizando primeramente las implicancias teóricas de los resultados descriptivos de las variables en estudio, con la finalidad de comprender de manera individual el comportamiento de cada una para luego explicar la relación existente, luego se contrastaron las hipótesis con las investigaciones nacionales e internacionales.

Respecto a la variable gestión administrativa en la Microred de salud Ocobamba, los resultados descriptivos de las variables de investigación mostraron manera general que el 60% de los usuarios internos de la Microred de Salud Ocobamba consideran que la gestión administrativa es poco eficiente, por otra parte, el 30% la consideran eficiente y solo el 10% la consideran como deficiente. En este sentido se entiende que existen deficiencias en los procesos administrativos, para lo cual se debe garantizar que el administrador debe estar preparado para dirigir los diferentes aspectos técnicos y precisos de sus funciones como el direccionamiento de los recursos humanos como se plantea en la Teoría Neoclásica (Chiavenato 2006). Así también, administrar es el procedimiento para diseñar y sostener un entorno donde el empleado trabaja en grupos para el cumplimiento de metas específicas de manera eficaz como lo define Koontz, Weihrich y Cannice (2012), ya que es una serie de acciones destinadas a utilizar recursos eficientes para lograr las tareas propuestas en una organización (Oliveira, 2002). En toda organización es importante aplicar los procesos administrativos de tal manera que esto permita mejorar su competitividad sin dejar de optimizar sus recursos (Coloma, 2019).

Respecto a las dimensiones se observa que tanto la dirección, planeación, control y organización fueron considerados poco eficientes siendo el más elevado la dirección con un 53%, seguido del control con un 51%, mostrándose debilidad en las acciones que implican estos procesos como la designación de las personas, comunicación, orientación y liderazgo; así como monitoreo del desempeño durante el control como lo define Chiavenato (2006). Continuando

con las dimensiones con poca eficiencia podemos ver a la planeación con 51% siendo esta de gran importancia ya que con ella se da inicio al proceso de administrar ya que determina previamente las metas a alcanzarse y que se debe hacer para lograrlo Chiavenato (2006), seguidamente se encuentra la organización con un 42% de poca eficiencia, afectando las actividades que determinan las acciones precisas y necesarias para conseguir las metas planteadas, en unir acciones en un esquema lógico, en definir tareas a personas específicas y definir las diferentes autoridades, sin embargo, pese a tener dificultades en el desarrollo de esta dimensión de la administración, es el que presenta también cierto grado de eficiencia entre las demás dimensiones. En tal sentido podemos deducir que las dimensiones de la gestión administrativa no permiten constituir adecuadamente el proceso de administrar propiamente dicho en el presente estudio ya que este debe ser cíclico y secuencial (Chiavenato 2006).

Es por ello la importancia de conocer la opinión del personal como usuario interno el cual constituye factores que serán decisivos en las futuras acciones, el mismo que permitirá a futuro logrará estándares superiores, mayor satisfacción de los usuarios externo, criterios para valorar resultados, mayor recuperación de costos, mejores relaciones entre trabajadores, pacientes y comunidades como lo menciona Molero (2015 p. 260) Por otra parte, Castro (2017) en su investigación determino que los superiores de la organización en estudio, no domina el tema en el cual se desempeñan creando conflictos entre el personal, existió poca planeación estratégica para medir el impacto que quisieron alcanzar con los objetivos organizacionales.

Finalmente, de continuar con estas deficiencias, se pone en riesgo a la organización de no alcanzar los objetivos ya que una inadecuada elaboración de estrategia conllevaría a una inestabilidad financiera, organizacional y administrativa como lo planteo Torres (2013).

Respecto a la variable satisfacción del usuario interno podemos apreciar que el 90% se encontraron muy insatisfechos y el 10% insatisfecho no encontrándose ningún nivel de satisfacción en los usuarios internos de la Microred de salud



Ocobambal lo cual es sumamente preocupante ya que la satisfacción laboral es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, el mismo que se convierte en un problema en el ámbito de la calidad de vida laboral. (Boada y Tours 1993, citado por Chiang 2011) o como Blum y Taylor (1999) coinciden que es el producto de diversas actitudes de los empleados y que guardan relación con su empleo como los pagos, la evaluación, la continuidad de labor, el entorno, las posibilidades de ascender, el reconocimiento competencia, las relaciones sociales en el empleo, la resolución de quejas, el trato equitativo de patronos (citado por Chiang 2014). Situación contraria a las definiciones de satisfacción laboral planteadas por Palma (2005) como la predisposición del trabajador ante su propio trabajo todo ello basado en sus valores, conducta, convicciones, sus actitudes en su desempeño laboral, coincidiendo con la percepción de Lee y Chiang (2008) o como lo menciona Gibson, Ivancevich, Donnelly, y Konopaske (2014) la actitud del individuo en relación a su empleo, basada en su apreciación del mismo, partiendo de los factores del ambiente laboral, la supervisión, las políticas y procesos, el acoplamiento al equipo de trabajo así como sus condiciones, en el estudio realizado por Huidobro (2020) el mismo que fue realizado en nuestro país se pudo evidenciar que el 73.8% de satisfacción en nivel medio y el 26.2% un bajo nivel de satisfacción no encontrándose niveles de satisfacción alta, situación semejante a los resultados de nuestro estudio.

En cuanto a sus dimensiones el mayor nivel de insatisfacción percibidos por los usuarios internos de la Microred de salud Ocobamba, fueron el reconocimiento personal y/o social como el beneficio económico con 56% y 54% respectivamente, es decir se muestran limitaciones en el reconocimiento propio o de otras personas, considerando el cumplimiento alcanzado en el centro de labores, así como el grado de complacencia y la retribución del trabajo en relación a un salario o incentivo económico como consecuencia del desgaste físico o psicológico o desempeño en las responsabilidades a su cargo (Palma 2005). Situación semejante se aprecia con Albornoz (2020) lo cual da a entender su importancia como en el caso de nuestro estudio ya que mostro resultados de insatisfacción, de igual forma este estudio se relaciona con los hallazgos de Tapia (2019) en el cual la remuneración y las condiciones de trabajo cuentan con

más bajos índices de satisfacción. Situación semejante se observa en el estudio de Beyene, Ayele, Abraham (2020) en el cual el 83,5% del personal se encuentra insatisfecho atribuido en cierto grado a la mala gestión realizada. Caso contrario se observa en el estudio de Marcillo (2020) en el que la correlación entre gestión administrativa y satisfacción laboral es baja.

En cuanto a la hipótesis general existe influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la Pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020, cuyos resultados muestran que el nivel de satisfacción del usuario interno depende de la gestión administrativa (Chi cuadrado = 440,175 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 99%. Dicho esto, se deduce que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Semejante a este resultado se aprecia en un estudio nacional realizado por Pesceros (2019), para definir el vínculo de satisfacción laboral y gestión administrativa, trabajó con una población total de 114 y muestreo de 89 profesionales, aplicando un cuestionario y demostró que, a más eficiencia en la administración, mayor será la satisfacción de los empleados. Así también Espíritu y Muñoz (2017). en su investigación se propuso vinculara la gestión administrativa con la satisfacción laboral, empleando un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional aplicándose cuestionario como instrumento en un total de 97 trabajadores de salud. Se demostró que la percepción de gestión en administración es mala (60%) y que el personal se encuentra medianamente satisfechos laboralmente (56%). Habiéndose demostrado relación directa y significativa de las variables en estudio. De igual forma Vega (2014) en donde el personal de salud percibe una gestión administrativa regular el mismo que se reflejada en la satisfacción laboral, ya que este último el personal se encuentra medianamente satisfecho, estableciendo una relación moderada a fuerte entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos.

Seguidamente con respecto a las hipótesis específicas se pudo determinar que la satisfacción del usuario interno es dependiente de las dimensiones de la gestión administrativa como la planeación (Chi cuadrado = 198,791 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ), con la organización (al Chi cuadrado = 340,804 y

$p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia de 98.8%, con la dirección (Chi cuadrado = 195,785 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia de 91.7%, y finalmente con el control Chi cuadrado = 67,071 y  $p\_valor=0,000, < \alpha=0,05$ ) con una influencia de 57.3% de allí la importancia de fortalecer los procesos de la administración en las instituciones de salud ya que involucra directamente todos los factores necesarios para que el usuario interno pueda desempeñar de manera adecuada sus funciones, sino también estos influirán en la calidad de la prestación de los servicios.

El nivel de insatisfacción 90% del usuario interno durante la Pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba es un tema preocupante pero no nuevo como se observa en el estudio de Placencia, A., Pozos, B., Preciado, M., Vásquez, J. (2014), al igual que en nuestra investigación se encontró que el 86% del personal de enfermería se encuentra en un grado medio de satisfacción al igual que en la investigación de Cercado (2020) en donde el 95,5% de los enfermeros(as) tienen una satisfacción media y solo el 4,5% se encuentran altamente satisfechos con su trabajo.

Otro factor de insatisfacción es la asociada a la escala de remuneración como se observó en el estudio de Tamru, Cherie Alemayehu (2017) situación semejante se presentó en la investigación de Ershad, Javanmard y Mongolian (2020) obteniéndose como resultado modera nivel de desgaste en el síndrome de agotamiento y el menor nivel de satisfacción se vincula con el salario y beneficios. El estudio permite identifica la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral, sino también el grado de satisfacción identificado va a influenciar a su vez en otros aspectos como lo menciona Ludeña (2019) el mismo que demostró que la satisfacción laboral influye en el desempeño del trabajador al igual que Zaldúa (2018) pero a nivel del comportamiento del trabajador.

Sin embargo, situación contraria se evidencio en el estudio de Padilla (2020) cuyos resultados mostraron que el 96.3% del personal de enfermería se encuentra satisfecho, sobre todo en compensaciones laborales y/o salariales, el mayor porcentaje de insatisfacción con un 44% se muestra en las políticas administrativas esto quizás porque este último se realizó en un hospital siendo

este una unidad ejecutora independiente, sin embargo, la Microred de Ocobamba cuenta con 5 establecimientos cuyo ente rector es la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas en Chincheros encontrándose esta en una zona rural y andina del país. Otro estudio que difiere a nuestros resultados es el de Coronel (2019) en donde los trabajadores refieren que a veces sus supervisores les dan a conocer el buen desarrollo de su labor, se percibe de igual forma que el ingreso económico está de acuerdo a su cantidad y calidad de trabajo.

Por lo antes mencionado conviene evitar la insatisfacción en esta población ya que puede influenciar en la calidad de atención en los servicios de salud, inclusive en la salud del profesional como lo menciona Pablos (2016).

## VI. CONCLUSIONES

**Primero.** Existe influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba (Chi cuadrado = 440,175 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 99% (Nagelkerke = 0.99).

**Segunda.** Existe influencia de la planeación en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba (Chi cuadrado = 198,791 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 92.1% (Nagelkerke = 0.921).

**Tercera.** Existe influencia de la organización en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba (Chi cuadrado = 340,804 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 98.8% (Nagelkerke = 0.988).

**Cuarta.** Existe influencia de la dirección en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba (Chi cuadrado = 195,785 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 91.7% (Nagelkerke = 0.917).

**Quinta.** Existe influencia del control en la satisfacción del usuario interno de la Microred de salud Ocobamba (Chi cuadrado =67,071 y  $p\_valor=0,000 < \alpha=0,05$ ) con una influencia del 57.3% (Nagelkerke = 0.573).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** Se recomienda al personal administrativo garantizar que el proceso de la gestión administrativa sea eficaz para que este se vea reflejado en la satisfacción del usuario interno para alcanzar los objetivos trazados en la Microred de Salud Ocobamba.

**Segundo.** Que la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas, ente rector de la Microred Ocobamba, implemente como parte de la educación permanente en salud (EPS) las capacitaciones en funciones gerenciales que permitan fortalecer los procesos administrativos hacia el logro de las metas.

**Tercero.** Que la gerencia conjuntamente con su equipo de gestión defina de manera clara los objetivos, misión, visión y deben estar plasmados en los documentos de gestión y a la vez socializados a todo el personal ya que en función a ellos se respaldará las actividades programadas.

**Cuarto.** Que la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas fortalezca las actividades de monitoreo y supervisión para tomar acciones correctivas que encaminen las actividades hacia la materialización de los objetivos institucionales.

**Quinto.** Que la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas y la Gerencia mejoren las condiciones laborales, a nivel logístico, sobre todo, ya que este influye en la disposición que el trabajador muestra durante el desempeño de su trabajo y por tanto en el nivel de su satisfacción.

**Sexto.** Fortalecer y reconocer el buen desempeño del trabajador mínimamente a través de resoluciones de reconocimiento y felicitaciones que puedan motivar a mejorar el desempeño del trabajador, los mismo que serían emitidos por la Gerencia y la Que la Unidad Ejecutora Virgen de Cocharcas

## REFERENCIAS

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., Monteverde, A. (2020) Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Revista Biomedica Medwave* 2020;20(4): e7900. Recuperado doi: 10.5867/medwave.2020.04.7900
- Albornoz., R. (2020). *Clima organizacional como factor pronóstico de la satisfacción laboral del personal de centro quirúrgico de una clínica privada de Lima, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/>
- Beyene, W., Ayele, M., Abraham, G. (2020) Job Satisfaction and Associated Factors among Rural Health Extension Workers in East Shoa Zone, Oromia Regional State, Ethiopia. *Research article Primary Health Care: Open Access 2020*, Vol. 10 Issue 2, 001-006. Recuperado de <https://www.iomcworld.org/open-access/job-satisfaction-and-associated-factors-among-rural-health-extension-workers-in-east-shoa-zone-oromia-regional-state-eth.pdf>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Ed. San Marcos.
- Castro., F. (2017). *Gestión directiva y su relación con el error médico en las instituciones de salud*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://132.248.9.195/ptd2017/junio/0760554/0760554.pdf>
- Cercado., J. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout del enfermero(a) en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Norbert Wiener. Recuperado <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3975>

Coloma, S. Fajardo, L. Vásquez, C. (2019). Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit, Ecuador. *Servicio Autónomo de altos estudios* Vol. LIX (1): 9–14. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5157/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronel., G. (2019). *Cultura organizacional y su intervención en la satisfacción laboral y vital de los profesionales de salud del hospital básico de limones de esmeraldas*. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13168>

Chiang, M. Martín, M., Nuñez, A. (2010) Relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. R.B. Servicios editoriales S.L. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&pg=PA190&lpg=PA190&dq=modelo+de+una+perspectiva+din%C3%A1mica+de+Bruggemann&source=bl&ots=Tr84vr1JOT&sig=ACfU3U0wg8ygmsASyqEZimwOWowuQUJdpw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSq96G5ojuAhUEw1kKHbOQCFMQ6AEwEnoECBEQAg#v=onepage&q=modelo%20de%20una%20perspectiva%20din%C3%A1mica%20de%20Bruggemann&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA190&lpg=PA190&dq=modelo+de+una+perspectiva+din%C3%A1mica+de+Bruggemann&source=bl&ots=Tr84vr1JOT&sig=ACfU3U0wg8ygmsASyqEZimwOWowuQUJdpw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSq96G5ojuAhUEw1kKHbOQCFMQ6AEwEnoECBEQAg#v=onepage&q=modelo%20de%20una%20perspectiva%20din%C3%A1mica%20de%20Bruggemann&f=false)

Chiang, M., Martín, M. J., y Núñez, A. (2011). Organizational climate and job satisfaction. A comparison between high and low complexity public hospitals. *Revista Redalyc. Org. Salud trab.* (Maracay) 2011, Ene.- Jun., 19(1), 05-16. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Chiang, M., Gomez, N., Salazar, C. (2014) Work Satisfaction and Leadership Styles in Public and Private Education Institutions in Chile. *Cuadernos de Administracion (Universidad del Valle)*. Print version ISSN 0120-4645. Vol. 30 n° 52. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452014000200007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452014000200007)



- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.<sup>a</sup> ed.) Editorial McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.<sup>a</sup> ed.) Editor Mc Graw Hill.
- Díaz, L. Farro, L. (2017). *Estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional Lambayeque, 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7594>
- Ershad, R., Javanmard, R., Mongolinan, P. (2020) Study of burnout syndrome, job satisfaction and related factors among health care workers in rural areas of Southeastern Iran. *Revista AIMS Public Health* 2020; 7(1): 158–168. Recuperado de doi: 10.3934/publichealth.2020014
- Espíritu, Y. (2017) *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en las microred de salud Rio Negro – Satipo, 2017*. [Tesis de pre grado]. Universidad Peruana los Andes. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/698>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R. *Organizaciones*. (13<sup>a</sup> ed.) Editorial McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Recuperado de [https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones\\_Comportamiento\\_estructura\\_y\\_procesos](https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos)
- Gokce, S., Mengenci, C., Arslan, V., Emhan (2019). The effect of emotional regulation and political perception on job satisfaction: an empirical research study in the Turkish health sector. *International Journal of Management Studies* IJMS 26(1), 55-71(2019). Recuperado de <file:///C:/Users/ROX/Downloads/55-71.pdf>

- Gonzales, A. (2019) *Gestión administrativa y atención primaria en el centro de salud Morales, 2019*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46405/Gonzalez%20a1lez\\_AAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46405/Gonzalez%20a1lez_AAT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández - Sampieri, R. Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. México
- Hitt Michael, Black Stewart y Porter. (2006). *"Administración"*. Mexico Editorial Pearson Educación. Recuperado de [file:///C:/Users/ROX/Downloads/Administracion\\_Michael\\_A\\_Hitt\\_J\\_Stewart.pdf](file:///C:/Users/ROX/Downloads/Administracion_Michael_A_Hitt_J_Stewart.pdf).
- Huidrobro, M. (2020). Motivacion y calidad de vida laboral en la satisfaccion laboral según personal sanitario en épocas de Covid-19, Lima-2020. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49901>.
- Koontz Harold y Weihrich Heinz (2012) *"Administración una Perspectiva Global y empresarial"*. Mexico 14a. Ed. de McGraw-Hill Interamericana editores S.A. Recuperado de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Lasebikan,O., Ede, O., Lasebikan, N., Anyaehie, U., Oguzie G., Chukwujindu, E. (2020) Job satisfaction among health professionals in a federal tertiary Hospital in Nigeria. *Nigerian journal of clinical practice* 2020;23:371-5. Recuperado de <file:///C:/Users/ROX/Downloads/JobSatisfaction.pdf>
- Lee, Y., Chang, H. (2008). Relations between team work and innovation in organizations and the job satisfaction of employees: a factor analytic study. *International Journal of management*. Vol.25 N°3 732-739,779.

- Ludeña, E. (2019). *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de salud B IESS Célica*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- Marcillo, G. (2020) *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibida por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Marco, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *“Introducción a la gestión y administración en las organizaciones”*. 2da ed. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Recuperado de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Molero, T., Zambrano, M., Cruz, S., Gomez, M., Panuncio, A. Parra, I., Sanchez, J. (2015) Job satisfaction in the staff of public attention clinical laboratories of zulia state, Venezuela. *Revista Saber* . Vol. 27 N° 2: 259-268 (2015). Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622015000200007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622015000200007)
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens Revista Universitaria de investigación* 2006, 7, (001), pp. 43-57. ISSN 1317-5815. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41070104>
- Neill, D. Cortez, L. (2017). *Proceso y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Oliveira Da Silva R. 2002. *“Teorías de la Administración”*. Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 6

- Pablos, M. (2016) *Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. [Tesis de Doctorado]. Universidad de Extremadura. Recuperado de [https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Padilla F. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao*. [Tesis de Doctorado]. Universidad Nacional del Callao. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5076>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pastor, F. (2017). Health management as a component of the development of the public health care. *Revista cubana de salud pública*; 43(1) 2017. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662017000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000100001)
- Pesceros, J. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en una institución militar prestadora de los servicios de salud, Lima 2019*. [Tesis de Maestría]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucv.edu.pe/discover>
- Placencia, A., Pozos, B., Preciado, M., Vasquez, J. (2014) Job satisfaction in nursing personnel of a public institution of Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2016;17(2):42-6. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
- Randstad N. V. (2018) *Workmonitor: satisfacción laboral sube 9 posiciones en el ranking global en un año*. Nota de prensa 11-06-2018. Recuperada de [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-subeposiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano\\_1738/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-subeposiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano_1738/)

- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=6073219806>.
- Robbins, E. y Coulter, M. 2005 *Administración*.( 8.<sup>a</sup> ed.) Editorial Pearson
- Ruiz, P. (2012). Dirección. (1<sup>a</sup> ed). Red tercer milenio S.C. ISBN 978-607-733-111-7 Mexico.
- Saima, A., Cagatam, M., Ahmet, A. (2018) Job Satisfaction of Health Service Providers Working in a Public Tertiary Care Hospital of Pakistan. *The open public health journal*. 2018 vol. 11. Recuperado de doi: 10.2174/1874944501811010017
- Sánchez, I. (2017) The strategic planning in the Cuban Health System. *Medisan, versión On-line* ISSN 1029-3019, 2017; 21(5): 637. Cuba. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1029-30192017000500019&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192017000500019&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
- Stoeva, T., Shopov, D., Borisova, B., Paskaleva, T., Tornyova, B. (2019). Interdependence between professional motivation and satisfaction of the nursing staff. *Journal of IMAB - Acta anual (artículos científicos)*. Recuperado doi: 10.5272 / jimab.2019253.2659
- Tamru, E., Cherie, A. Alemayehu, A. (2017) Job satisfaction and determinant factors among midwives working at health facilities in Addis Ababa city, Ethiopia. *Plos ONE* 12(2). Recuperado de doi: [doi.org/10.1371/journal.pone.0172397](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0172397)
- Tapia., L. (2019). *Factores que determinan la satisfacción laboral de un Hospital de segundo nivel – caso del área de traumatología del Hospital IESS Ceibos*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Pag 65. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14053/1/T-UCSG-POS-MGSS-270.pdf>

- Torres, T. (2013). Administrative managerial strategies for private medical centers. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. Vol. XIX. *FACES - LUZ* \_ ISSN 1315-9518. P. 651. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474004.pdf>
- Vallejo, O. (2010) *Satisfacción laboral, Utopía o Realidad*. 1ª ed. Educosta editorial Universitaria de la Costa. Colombia Recuperado de [https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion %20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vega., J. (2014). *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del usuario interno de los establecimientos de salud de la Microred ATE-Lima\_2014*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Zaldúa, A. (2018) *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. [Tesis de Maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio institucional: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

## **ANEXOS**

### Anexo 3

#### Matriz de operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Es la función de planear, organizar, dirigir y controlar el manejo de los recursos adecuadamente en el logro de metas, el administrador los interpreta y convierte en acción. (Chiavenato, 2006).	Es el desenvolvimiento del personal evaluado por factores operativos y actitudinales los cuales valoran el desarrollo del personal en el cargo, esta se define a través de sus dimensiones y cuyos indicadores serán medidos mediante la aplicación de un cuestionario que consta de 20 ítems	1. Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Manejo de los recursos disponibles</li> <li>• Elaboración de planes operativos,</li> <li>• Instrumento de gestión</li> </ul>	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica	Eficiente (74 – 100)
		2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura orgánica</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• distribución del personal</li> </ul>	5 siempre 4 casi siempre 3 a veces	Poco eficiente (47-73)
		3. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Verificación del desempeño</li> <li>• Propósito administrativo: visión y misión,</li> <li>• Comportamiento organizacional,</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Motivación,</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	2 casi nunca 1 nunca	Deficiente (20-46)
		4. Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño</li> <li>• Cumplimiento de metas y objetivos</li> <li>• Medidas de control administrativo</li> <li>• Cumplimiento de política</li> <li>• Monitoreo de actividades.</li> </ul>		



## Anexo 4

### Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción del usuario Interno

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Se define como la predisposición del trabajador ante su propio trabajo todo ello basado en sus valores, conducta, convicciones, sus actitudes en su desempeño laboral según Palma (2005).	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Palma (2005) mide la actitud hacia el trabajo, identificando lo agradable que puede o no ser la actividad laboral para el trabajador. Esta encuesta se sustentada en la teoría motivacional y fue creada en un estudio donde la población estuvo integrada por trabajadores peruanos. Mide el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción teniendo en cuenta cuatro factores: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos. La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems.	1. Significancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Valor de la tarea</li> <li>• Sentimiento de ser útil</li> <li>• Grado de complacencia de resultados</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Gusto por el trabajo</li> <li>• Nivel de dicha propia al realizar el trabajo</li> <li>• Gusto por las actividades</li> </ul>	Ordinal con niveles: politómica	Muy satisfecho: 117 o más puntos.
		2. Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución física</li> <li>• Nivel de confort del ambiente</li> <li>• Gusto por el horario</li> <li>• Sensación de beneficio a partir de buenas relaciones con los jefes</li> <li>• Nivel de comodidad en el trabajo</li> <li>• Grado de incomodidad respecto al horario</li> <li>• Comodidad en la ubicación física</li> <li>• Existencia de comodidad para el buen desempeño</li> <li>• Valorización del esfuerzo por parte de superiores</li> </ul>	Ítems Positivos: (5) Total acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Total desacuerdo  Ítems Negativos: (1) Total acuerdo (2) De acuerdo (3) Indeciso (4) En desacuerdo (5) Total desacuerdo	Satisfecho 103 - 116 puntos.  Promedio 89 – 102 puntos.  Insatisfecho 75 – 88 puntos.  Muy insatisfecho: 74 o menos puntos

---

3. Reconocimiento personal y/o social

- Sentimiento de mal tratado por parte de la empresa
- Nivel de distancia en las relaciones interpersonales
- Grado de importancia de las tareas
- Trabajo en equipo
- Reconocimiento del esfuerzo por horas extras

---

4. Beneficios económicos

- Nivel de sueldo respecto a la labor
  - Sentimiento respecto a la remuneración
  - Grado de complacencia respecto a la remuneración
  - Sentimiento de explotación
  - Expectativas económicas
-

## Anexo 5

### Instrumentos de recolección de datos

<b>CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>						
Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se usara exclusivamente para fines de investigación, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad						
INSTRUCCIONES: A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la gestión administrativa en la entidad. Responda utilizando la siguiente escala						
<b>1. NUNCA</b>	<b>2. CASI NUNCA</b>	<b>3. A VECES</b>	<b>4. CASI SIEMPRE</b>	<b>5. SIEMPRE</b>		
VARIABLE: GESTION ADMIINISTRATIVA						
N°	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones					
<b>2</b>	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles					
<b>3</b>	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos					
<b>4</b>	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>		1	2	3	4	5
<b>5</b>	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica					
<b>6</b>	Considera que existe comunicación entre áreas.					
<b>7</b>	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.					
<b>8</b>	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.					
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>		1	2	3	4	5
<b>9</b>	Considera que existe un buen liderazgo.					
<b>10</b>	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.					
<b>11</b>	Conoce usted la misión y visión de la institución					
<b>12</b>	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.					
<b>13</b>	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados					
<b>14</b>	Está satisfecho con su trabajo					
<b>15</b>	La comunicación es constante con su jefe					
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>		1	2	3	4	5
<b>16</b>	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
<b>17</b>	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos					
<b>18</b>	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos					
<b>19</b>	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas					
<b>20</b>	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades					

**Cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno  
Escala de opiniones SL-SPC**

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral .A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda marcando con un aspa (x) en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

Total Acuerdo (TA)    De Acuerdo (A)    Indeciso (I)    En Desacuerdo (D)    Total Desacuerdo (TD)

Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas y que son solo opiniones. Responda con libertad y sinceridad.

N°	Afirmaciones	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

## Anexo 6

### Validación de Instrumento

Validez por juicio de expertos del instrumento sobre Gestión Administrativa

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>Juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
<i>Juez 1</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 2</i>	si	si	si	Aplicable
<i>Juez 3</i>	si	si	si	Aplicable

**Anexo 7**  
**Certificado de validez del instrumento**

**Juez experto validador 01:**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>								
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	X		X		X		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	X		X		X		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	X		X		X		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>								
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	X		X		X		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	X		X		X		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	X		X		X		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>								
9	Considera que existe un buen liderazgo.	X		X		X		
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	X		X		X		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	X		X		X		
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	X		X		X		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	X		X		X		
14	La supervisión te permite identificar y mejorar tu desempeño	X		X		X		
15	Las acciones desarrollados por los líderes te mantiene motivado	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>								
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X		
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		

18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos	X		X		X		
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	X		X		X		
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      DNI: 28284526

**Especialidad del validador :** Metodología de la investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**29 de octubre del 2020**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X		
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X		
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONA Y/O SOCIAL</b>								
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución	X		X		X		
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X		
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X		
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X		
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	X		X		X		



DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS							
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	X		X		X	
24	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X	
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X	
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X	
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MILUSKA VEGA GUEVRA      DNI: 28284526

Especialidad del validador : Metodología de la investigación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2020



-----  
Firma del Experto Informante.

**juez experto validador 02:**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>							
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	/		/		/		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	/		/		/		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	/		/		/		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	/		/		/		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	/		/		/		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	/		/		/		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que existe un buen liderazgo.	/		/		/		
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	/		/		/		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	/		/		/		
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	/		/		/		

  
**Obet. Emilio Vega Gonzales**  
 Maestro en Docencia e Investigación  
 en Salud  
 C.O.P. 15102

13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	/		/		/	
14	Está satisfecho con su trabajo	/		/		/	
15	La comunicación es constante con su jefe	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	/		/		/	
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	/		/		/	
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	/		/		/	
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	/		/		/	
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg): VEGA GONZALES, EMILIO OSWALDO    DNI: 80651913

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 07 de 11 del 2020

*Emilio Vega*  
 .....  
 Obet. Emilio Vega Gonzales  
 Maestro en Docencia e Investigación  
 en Salud  
 C.O.P. 15102

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>							
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/		/		/		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/		/		/		
3	Me siento útil con la labor que realizo.	/		/		/		
4	Me complace los resultados de mi trabajo	/		/		/		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	/		/		/		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	/		/		/		
8	Me gusta la actividad que realizo.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	/		/		/		
11	Me disgusta mi horario.	/		/		/		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	/		/		/		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	/		/		/		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	/		/		/		
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	/		/		/		

  
 Obet. Emilio Vega Gonzales  
 Maestro en Docencia e Investigación  
 en Salud  
 C.O.P. 15102

16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONA Y/O SOCIAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Me siento mal con lo que gano.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
 Obet. Emilio Vega Gonzales  
 Maestro en Docencia e Investigación  
 en Salud  
 C.O.P. 15102

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE Y APLICABLE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellido y nombres del juez validador. Dr. (Mg): VEGA GONZALES, EMILIO ..... DNI: 80651413 .....

Especialidad del validador: DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD .....

..... 07 de 11 del 2020 .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Obet. Emilio Vega Gonzales  
Maestro en Docencia e Investigación  
en Salud  
Firma del Experto Informante.  
15102



**Juez experto validador 03:**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEAMIENTO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Consideras que el personal participa en la toma de decisiones	X		X		X		
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles	X		X		X		
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos	X		X		X		
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica	X		X		X		
6	Considera que existe comunicación entre áreas.	X		X		X		
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.	X		X		X		
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	Considera que existe un buen liderazgo.	X		X		X		

10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.	X		X		X		
11	Conoce usted la misión y visión de la institución	X		X		X		
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función a la misión y visión de la institución.	X		X		X		
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados	X		X		X		
14	Está satisfecho con su trabajo	X		X		X		
15	La comunicación es constante con su jefe	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>							
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal	X		X		X		
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos	X		X		X		
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para mejorar los objetivos	X		X		X		
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas	X		X		X		
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): es suficiente

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Elva Mendoza Buleje   DNI: 44404093

Especialidad del validador: Salud Pública y Comunitaria con Mención en Gerencia en Salud.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Noviembre del 2020.

  
-----  
Obst. Elva Mendoza Buleje  
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA  
CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SALUD  
-----  
COP 27896 RENG-1A 113

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACION DE LA TAREA</b>								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento útil con la labor que realizo.	X		X		X		
4	Me complace los resultados de mi trabajo	X		X		X		
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	X		X		X		
6	Me gusta el trabajo que realizo.	X		X		X		
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	X		X		X		
8	Me gusta la actividad que realizo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	X		X		X		
10	El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
11	Me disgusta mi horario.	X		X		X		
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
14	El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		

15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	X		X		X	
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	X		X		X	
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONA Y/O SOCIAL		SI	No	SI	No	SI	No
18	Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución	X		X		X	
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	X		X		X	
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	X		X		X	
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	X		X		X	
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS							
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	X		X		X	
24	Me siento mal con lo que gano.	X		X		X	
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X	
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	X		X		X	
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Cta. R. Mendoza Buleje    DNI: 44404093

Especialidad del validador: Salud Pública y Comunitaria con Mención en Gerencia en Salud.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de Noviembre del 2020



Obst. Elsa Mendoza Buleje  
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA  
CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SALUD  
CARRERA RENOVADA 177

Firma del Experto Informante.



## ANEXO 8

Autorización de aplicación de instrumento



**GOBIERNO REGIONAL APURIMAC**  
**DIRECCION DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS-CHINCHERO**  
**ACLAS OCOBAMBA**  
" AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD "



**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA**  
**LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 2020**

EL JEFE DE LA MICRORED DE OCOBAMBA, OTORGA LA PRESENTE  
CONSTANCIA A:

**Gladys Roxana Vilca Apaza**

Alumna de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima Este, quien ha presentado la solicitud respectiva y copia del proyecto de investigación titulado: "LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA MICRORED DE SALUD OCOBAMBA, 2020", la misma que solicita autorización para la realización de la investigación y aplicación de instrumentos de medición.

Por lo tanto, se autoriza la realización de la investigación en la Microred de Ocobamba.

Se otorga la presente constancia para los fines que el interesado considere conveniente.

Ocobamba, 20 de Noviembre del 2020

  
CENTRO DE SALUD  
JEFATURA  
ACLAS OCOBAMBA  
Embil Martínez Rodríguez  
LIC. ENFERMERO  
C.E.P. 54983  
**EMBIL MARTÍNEZ RODRÍGUEZ**

DNI: 41794223  
C.E.P. 54983

## ANEXO 9

### Confiabilidad de los Instrumentos (Resultado de prueba piloto)

#### Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario sobre Gestión Administrativa	,949	20
Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC	,702	27

Fuente: prueba piloto

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics interface. The main window displays the following information:

- Fiabilidad** (Reliability) for the dataset [ConjuntoDatos1].
- Escala: ALL VARIABLES** (Scale: ALL VARIABLES).
- Resumen de procesamiento de casos** (Case Processing Summary) table:
 

Casos	N		%	
	Válido	Excluido <sup>a</sup>	79	0
			100,0	,0
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>100,0</b>	
- Footnote: <sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
- Estadísticas de fiabilidad** (Reliability Statistics) table:
 

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARIABLES
    - Título
    - Resumen de
    - Estadísticas
    - Estadísticas
- Registro

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	79	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	27

## ANEXO 10

### Base de datos SPSS 25

\*DATOS ESTADISTICOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo    Editar    Ver    Datos    Transformar    Analizar    Gráficos    Utilidades    Ampliaciones    Ventana    Ayuda

1 : gestion\_administrat... 69 Visible: 20 de 20 variables

	gesti n_adr inistrat	plane acion	orga nizac ion	direc cion	con trol	gestion_a dministr iva2	planea cion2	organi zacion 2	direcci on2	control 2	satisfacc on_del_u suario_int	significa cion_de la tare.	condicio nes_de_ trabajo	reconc imier to_per.	benef cios_e conom	satisf accio n_2	signif icaci on_2	condi cione s_2	reco noci mien.	benef icios _2
1	69	13	16	22	18	2	2	2	1	2	59	8	22	15	14	1	1	3	3	3
2	70	11	12	27	20	2	1	1	2	2	69	9	27	21	12	1	1	5	5	2
3	72	15	13	25	19	2	2	1	2	2	69	15	24	14	16	1	3	3	2	4
4	79	15	15	28	21	3	2	2	2	2	56	9	19	12	16	1	1	1	1	4
5	69	13	15	25	16	2	2	2	2	1	71	10	29	15	17	1	1	5	3	4
6	79	14	16	29	20	3	2	2	3	2	60	13	18	15	14	1	3	1	3	3
7	66	12	16	21	17	2	1	2	1	1	71	19	21	13	18	1	5	2	2	5
8	64	12	14	22	16	2	1	2	1	1	63	13	23	12	15	1	3	3	1	3
9	82	16	18	27	21	3	2	3	2	2	64	10	26	16	12	1	1	4	3	2
10	81	16	18	26	21	3	2	3	2	2	63	9	26	16	12	1	1	4	3	2
11	95	17	20	35	23	3	3	3	3	3	50	9	21	11	9	1	1	2	1	1
12	86	16	18	29	23	3	2	3	3	3	53	9	20	12	12	1	1	2	1	2
13	56	9	9	20	18	2	1	1	1	2	72	20	23	14	15	1	5	3	2	3
14	42	7	10	16	9	1	1	1	1	1	77	20	28	16	13	2	5	5	3	2
15	95	18	19	33	25	3	3	3	3	3	47	8	16	13	10	1	1	1	2	1
16	38	4	8	7	19	1	1	1	1	2	80	18	25	19	18	2	4	4	5	5
17	71	14	14	25	18	2	2	2	2	2	52	12	15	13	12	1	2	1	2	2
18	73	13	14	28	18	2	2	2	2	2	61	15	20	14	12	1	3	2	2	2
19	61	12	14	23	12	2	1	2	2	1	62	14	21	12	15	1	3	2	1	3
20	72	14	13	26	19	2	2	1	2	2	59	12	23	13	11	1	2	3	2	1



# ANEXO 11

## Evidencia de tratamiento estadístico

tablas estadística.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Tabla de frecuencia

**gestion\_administrativa (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	10,1	10,1	10,1
	Poco eficiente	47	59,5	59,5	69,6
	Eficiente	24	30,4	30,4	100,0
Total		79	100,0	100,0	

**planeacion (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	40,5	40,5	40,5
	Poco eficiente	40	50,6	50,6	91,1
	Eficiente	7	8,9	8,9	100,0
Total		79	100,0	100,0	

tablas estadística.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**organizacion (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	36,7	36,7	36,7
	Poco eficiente	33	41,8	41,8	78,5
	Eficiente	17	21,5	21,5	100,0
Total		79	100,0	100,0	

**direccion (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	30,4	30,4	30,4
	Poco eficiente	42	53,2	53,2	83,5
	Eficiente	13	16,5	16,5	100,0
Total		79	100,0	100,0	

**control (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	28	35,4	35,4	35,4
	Poco eficiente	40	50,6	50,6	86,1
	Eficiente	11	13,9	13,9	100,0
Total		79	100,0	100,0	

tablas estadísticas de satisfaccion usuario solo final.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuenc
    - Título
    - satisfaccion\_
    - significacion\_
    - condiciones\_
    - reconocimier
    - beneficios\_ei
- Registro
- Frecuencias
  - Título
  - Notas
  - Estadísticos
  - Tabla de frecuenc
    - Título
    - satisfaccion\_
    - significacion\_
    - condiciones\_
    - reconocimier
    - beneficios\_ei
  - Gráfico de barras
    - Título
    - satisfaccion\_
    - significacion\_
    - condiciones\_
    - reconocimier
    - beneficios\_ei

**satisfaccion\_del\_usuario\_interno (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	71	89,9	89,9	89,9
	Insatisfecho	8	10,1	10,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

**significacion\_de\_la\_tarea (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	21	26,6	26,6	26,6
	Insatisfecho	18	22,8	22,8	49,4
	Promedio	19	24,1	24,1	73,4
	Satisfecho	12	15,2	15,2	88,6
	Muy satisfecho	9	11,4	11,4	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

**condiciones\_de\_trabajo (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	17	21,5	21,5	21,5
	Insatisfecho	18	22,8	22,8	44,3
	Promedio	18	22,8	22,8	67,1
	Satisfecho	16	20,3	20,3	87,3
	Muy satisfecho	10	12,7	12,7	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

\*alfa de cronbach gestion administrativa.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Título  
significacion\_de\_la\_tarea  
condiciones\_de\_trabajo  
reconocimiento\_personal\_o  
beneficios\_economicos  
:tro  
encias  
ítulo  
lotas  
:estadísticos  
tabla de frecuencia  
Título  
satisfaccion\_del\_usuario\_int  
significacion\_de\_la\_tarea (A  
condiciones\_de\_trabajo (Agr  
reconocimiento\_personal\_o  
beneficios\_economicos (Agr  
ráfico de barras  
Título  
satisfaccion\_del\_usuario\_int  
significacion\_de\_la\_tarea (A  
condiciones\_de\_trabajo (Agr  
reconocimiento\_personal\_o  
beneficios\_economicos (Agr  
:tro  
idad  
ítulo  
lotas  
Conjunto de datos activo  
Escala: ALL VARIABLES

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	79	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

alfa de cronbach satisfaccion.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana

Resultado  
Registro  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Conjunto de datos  
Escala: ALL VARI/  
Título  
Resumen de  
Estadísticas  
Estadísticas  
Registro

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	79	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	79	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,702	27





