



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sanchez Elao, Noris Mariela (ORCID: 0000-0001-9404-0027)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA – PERÚ
2020**

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mis padres, esposo e hijos por la ayuda, palabra de confianza, por su amor y compañía idónea en el desarrollo de esta tesis ya que se presentaron muchos momentos difíciles por el camino pero la ayuda estuvo justo a tiempo, gracias a ustedes que fueron mi motivación e inspiración para lograr terminar y disfrutar con alegría mi objetivo propuesto

Agradecimiento

Quiero dar gracias a Dios poderoso que me permitió culminar este proceso a pesar de las adversidades que se presentaron, pude superarlo con ayuda de él. También agradezco a mi esposo e hijos que estuvieron con su apoyo y sacrificio cada día hasta poder llegar a la meta propuesta y cultivar un peldaño más de conocimiento, a mis padres por siempre recordarme y alentarme a la superación e inspiración .

La Universidad César Vallejo por abrirme las puertas para estudiar mi maestría, a los diferentes docentes y tutor que transmitieron conocimientos para culminar con trabajo de tesis y obtener la titulación profesional .

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	19
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento gestión administrativa	21
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento satisfacción laboral	21
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	22
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	22
Tabla 6.	Distribución de frecuencias y porcentajes por edad de profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.	25
Tabla 7.	Distribución de frecuencias y porcentajes por sexo de la gestión administrativa valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo	26
Tabla 8.	Distribución de frecuencias y porcentajes por sexo de la satisfacción laboral valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo	27
Tabla 9.	Gestión administrativa en sus dimensiones de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	28
Tabla 10.	Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	29
Tabla 11.	Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	30
Tabla 12.	Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	31
Tabla 13.	Relación de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	32

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	18
<i>Figura 2</i>	Distribución porcentual por edad de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo	25
<i>Figura 3</i>	Distribución porcentual por sexo de la gestión administrativa valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo	26
<i>Figura 4</i>	Distribución porcentual por sexo de la satisfacción laboral valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo	27
<i>Figura 5</i>	Distribución porcentual de la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control, de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	28
<i>Figura 6</i>	Distribución porcentual de la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020	29

Resumen

La investigación se efectuó con el propósito de determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. La población comprendió a 64 profesionales de salud, los que formaron parte de la muestra determinándose por muestreo censal; aplicándoseles encuestas relacionadas a las variables gestión administrativa y satisfacción laboral. La metodología del estudio presentó un enfoque de características cuantitativa; tipo básica, diseño no experimental, descriptiva correlacional. Se consideró ejecutar un estudio piloto con 10 participantes, con la intención de verificar la comprensión y buena redacción de las preguntas de los cuestionarios; posteriormente los resultados fueron sometidos a la prueba de Alfa de Cronbach cuya apreciación fue de confiabilidad, presentando la valoración de 0,805 para la variable gestión administrativa y 0,865 para la variable satisfacción laboral, concluyendo que tenían consistencia interna y confiables para aplicarse a la muestra focalizada. La conclusión más relevante en concordancia con el objetivo general fue que el coeficiente de correlación de Spearman resultó con una significancia de ($p < 0,01$) indicando que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, presentando además una correlación de 0,401, existiendo una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción laboral, control, relaciones sociales.

Abstract

The research was carried out in order to determine the relationship between administrative management and job satisfaction of health professionals at ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. The population comprised 64 health professionals, who were part of the sample being determined by census sampling; applying surveys related to the variables administrative management and job satisfaction. The study methodology presented a quantitative characteristics approach; basic type, non-experimental design, descriptive correlational. It was considered to carry out a pilot study with 10 participants, with the intention of verifying the understanding and good writing of the questions in the questionnaires; Subsequently, the results were subjected to the Cronbach's Alpha test whose assessment was of reliability, presenting the evaluation of 0.805 for the administrative management variable and 0.865 for the job satisfaction variable, concluding that they had internal consistency and reliable to be applied to the focused sample. The most relevant conclusion in accordance with the general objective was that the Spearman correlation coefficient resulted with a significance of ($p < 0.01$) indicating that administrative management is significantly related to job satisfaction, also presenting a correlation of 0.401, there is a moderate positive correlation between the variables studied.

Keywords: administrative management, job satisfaction, control, social relations.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo las entidades del sector estatal y privado diseñan proyectos concretos, transversales orientados a la complacencia de las necesidades de sus trabajadores o de toda la comunidad que la conforman; en ellas existe además la unificación psicosocial, observándose en el contexto de las relaciones interpersonales el involucramiento con las autoridades y entre compañeros de trabajo; al interior de cada entidad o institución los escenarios de trabajo deben estar dirigidas a la restricción de necesidades afines a la satisfacción laboral, así como a la inseguridad y las perspectivas de trato equitativo para cada trabajador. (1)

En América Latina y el Caribe, es ineludible afrontar los nuevos problemas en el campo de la salud, de acuerdo a la agenda que contempla reformas de salud en estos países, se debe plantear dos propósitos concretos: el primero, referido en prosperar y optimizar los caminos a las atenciones sanitarias de forma igualitaria para todos los usuarios que demandan de una necesidad; el segundo, reducir costos administrativos con el propósito de optimizar la eficiencia de los gastos como contestación a los exiguos patrimonios que se hallan disponibles. (2) (3)

En tal sentido, es menester efectuar cambios en los servicios sanitarios cuya finalidad es dar una respuesta apropiada a las necesidades de los usuarios internos de las diferentes áreas y niveles de atención, es decir desde la atención prehospitalaria, ECU9 11 y centro de salud, hasta los institutos y hospitales especializados. (4). De acuerdo a lo argumentado, una de las debilidades que existen en el sistema de salud reside mayormente en la gestión administrativa de los servicios brindados, por ello se hace imprescindible efectuar rectificaciones en la gestión de salud, el mismo que abarca la gestión del talento humano, la infraestructura y el factor económico. (5). Estos aspectos necesitan de un tratamiento específico con la intención que la entidad de salud logre desarrollarse apropiadamente y pueda alcanzar los objetivos sanitarios que demandan estándares de calidad. (6)

En el Ecuador, el Ministerio de Salud Pública, ha generado diversos lineamientos normativos que han incidido en modificaciones del manejo y uso de recursos económicos en el área de gestión administrativa, en esta se siguen acentuando problemas identificados más aun por la aparición de la pandemia COVID 19, necesitando determinadas intervenciones que puedan garantizar una administración sanitaria en concordancia a la demanda, y por ende se convertiría en fuente generadora de satisfacción laboral en el personal que trabaja dando atención en los diversos servicios sanitarios, concretamente en los del ECU 911. (7)

Sin embargo, los efectos de una improcedente gestión administrativa están orientados al deterioro de la imagen de la entidad de salud, continuo de ello la insatisfacción generada también en los usuarios y pacientes quienes se confían de la atención que recibirán en los diferentes servicios prehospitalarios, cuyas necesidades y demandas de salud son diversas y diferenciadas, acorde a la complicación del nivel de atención y las contestaciones que se deriven de ellas no serán tan seguras como lo solicita su estado de salud. (8)

En tal sentido, cada gestión administrativa del sector salud dentro sus valores institucionales debe dar respuesta adecuada a las demandas y urgencias de los pacientes, usuarios internos y la población que solicita asistencia médica, con la finalidad de acelerar y concluir en períodos moderados los diferentes actos administrativos que despliegan, siempre en salvaguarda de la calidad en los procesos efectuados. (9). Por ello es preciso tener conocimiento de la gestión administrativa en acatamiento de indicadores de salud en el ECU 911 de Quevedo.

Ante este panorama descrito, en el ECU 911, Quevedo, Ecuador, existe procesos situados que despliegan varios procesos de índole administrativa cuyo propósito es salvaguardar la integridad y salud poblacional de su competencia, donde mayormente se tornan complicados y en otras oportunidades embarazosos, desmereciendo la calidad de atención a pacientes y usuarios que acuden con las perspectivas de recibir atención sanitaria enmarcadas a los estándares acordes a los niveles de atención. (10). Además, este resquebrajamiento admite que en los últimos años el área administrativa que opera la gestión y la satisfacción laboral, no

ha venido demostrando asertividad, ni eficacia, originando insatisfacción de los usuarios internos, implicando la carencia de estímulos y motivaciones institucionales, concibiendo desorganización que tiende a dificultar la gestión en todas sus dimensiones. (11)

El profesional de atención prehospitalaria del ECU 911, a partir de la aparición del COVID 19, han venido sintiendo la recarga de trabajo y más aún incomodidades por la falta de organización y manejo óptimo de los sistemas y recursos; estas situaciones abrumadoras han ido asentando insatisfacciones que en repetidas ocasiones se han hecho llegar a los niveles jerárquicos más altos, pero no han logrado tener el eco anhelado. (12). El demostrar indiferencia a la cultura organizacional y a las características individuales del profesional sanitario, se estrecha una vía importante que puede llevar a mejorar considerablemente el ejercicio de una buena atención; esta carencia de sentido de identidad y pertenencia, la generación de problemas interpersonales de los trabajadores, son principalmente inadvertidos ante el personal directivo, los que pueden convertirse en línea base de contrariedades de mayor trascendencia. (13)

Cabe señalar, además que el profesional sanitario, es víctima del estrés por un lado el no contar con medios tangibles adecuados para otorgar atención apropiada a los usuarios, a causa de los lentos procesos que presenta el área administrativa, respecto a la adquisición de implementos, equipos y accesorios para la protección y seguridad del personal, además, de la sobrecarga de atenciones suscitada a causa de la pandemia COVID19, que está afectando de manera alarmante y causando desgracias a toda la humanidad; en tal sentido su agobio se incrementa por la alta demanda de actividades que debe efectuar, sumado a ello el temor de sufrir un contagio o infección lo que puede originar consecuencias irremediables en sus familias. (14)

De lo anteriormente expuesto se plantearon el problema general que será ¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020? y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control de los profesionales de la salud del

ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020? y 3. ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?

La presente investigación halla justificación teórica, porque está fundamentada en teorías consistentes respecto a la gestión administrativa, fortificando los saberes y conocimientos del personal sanitario, permitiendo que los procesos administrativos se optimicen con la finalidad de lograr la satisfacción laboral, la cual redundará en el mejoramiento del servicio al usuario. En relación a la justificación práctica, se propondrá alternativas de solución por medio de recomendaciones al profesional sanitario del ECU 911, sobre sugerir al área directiva y administrativa de cómo poder mejorar los procesos administrativos para que entren en armonía con su satisfacción en el trabajo. La justificación social, se orienta a que sus resultados pueden ser aplicados de manera enfática al contexto de gestión administrativa y satisfacción laboral, en la medida que se pueden implementar y diseñar propuestas alternas de mejora que involucre el compromiso y responsabilidad de participación de todos los actores del ámbito de salud. Asimismo, sus resultados pueden ser aprovechados por futuros investigadores en el marco de planificar estrategias y procesos activos y dinámicos a partir de ellos. De la misma forma, la justificación metodológica incide en el uso de instrumentos, técnicas y procedimientos fiables, que simultáneamente con la información recolectada de la muestra, consentirá el diseño de pautas y estrategias que reorienten los conocimientos referidos a la buena gestión administrativa que redunde en la satisfacción laboral del usuario interno.

Finalmente, consideramos como hipótesis general que existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020; y respecto a las hipótesis específicas son: 1 La gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control son más valoradas por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020; 2. La satisfacción

laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas son más valoradas por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020 y 3. Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

Por lo tanto, el objetivo general de este estudio será determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. Luego, consideramos como objetivos específicos: 1. Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020; 2. Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020 y 3. Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**

II. MARCO TEÓRICO

Coloma (Ecuador, 2019), publica su artículo científico «Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador», orientado en hacer un análisis y describir la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios; fue una investigación no experimental, analítica y bibliográfica, de diseño descriptivo y corte transversal; utilizando técnicas documentales para la recopilación de datos, que se obtuvieron del sistema de registro de consultas y atenciones ambulatorias. La muestra focalizada estuvo constituida por 524 usuarios, aplicándoseles un cuestionario organizado por 10 ítems con respuestas dicotómicas, el que fue sometido al rigor de validación por expertos entendidos en el tema investigado. Los resultados mostraron que los pacientes en un 77% expresaron su satisfacción por el equipamiento, un 73% opinaron satisfactoriamente sobre la infraestructura, un 81% opinaron satisfactoriamente sobre la presentación personal, un 66% optó por sentirse satisfecho por la limpieza, un 80% estuvo satisfecho por las camas y camillas y comodidad de éstas el 67%, un 71% exteriorizó su insatisfacción respecto al tiempo que deben permanecer en consultorios médicos de primer nivel, un 79% expresaron su satisfacción en el cumplimiento de los horarios, un 65% mostró satisfacción en la disposición oportuna del profesional de salud para resolver problemas y el 84% estuvo satisfecho por la generación de confianza por parte del profesional sanitario con los usuarios. Concluyendo que la gestión administrativa y la calidad, deben concebirse como bases conceptuales que permitan diseñar planes de mejoras con el fin de capacitar al profesional implicado, persiguiendo el objetivo de alcanzar la excelencia en calidad de los servicios sanitarios que brindan las unidades médicas del primer nivel. (15)

Shumin (China, 2018) en su artículo titulado: «Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling», se orientó a evaluar la asociación existente entre satisfacción laboral del personal de la salud con la relación médico-paciente (MP) y las discrepancias existentes entre trabajo-familia. La información detallada en el presente estudio proviene de una encuesta de nivel transversal aplicada en Hubei, la que formó parte de una 5ta encuesta nacional de Servicios sanitarios de China

ejecutada el año 2013. La mencionada encuesta cubrió un promedio de 54 hospitales de nivel secundarios y terciarios los que fueron distribuidos en 20 jurisdicciones. El investigador acopió 1080 cuestionarios, pero solamente se seleccionaron 908 para realizar el análisis con el SPSS. Cabe señalar que los instrumentos se validaron y sometieron a la prueba de confiabilidad. Los resultados del estudio demostraron que la valoración promedio de la satisfacción laboral fue de 19,61 de 30 puntos, lo que expresa un nivel respectivamente bajo de esta variable que involucra a los médicos. También se exteriorizó que el conflicto trabajo-familia presentaba un impacto negativo en la variable satisfacción laboral del profesional médico; y respecto al nexo entre médico-paciente reflejó un impacto positivo. Consecuentemente, los administradores de los centros de salud, así como los responsables de formular políticas, deben desplegar esfuerzos conjuntos para diseñar e implementar estrategias orientadas a mejorar el nexo entre médico-paciente y de esta forma equilibrar el trabajo y la vida familiar de los profesionales médicos para optimizar acentuadamente su satisfacción laboral. (16)

Zaldúa (Ecuador, 2018) en su estudio «Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí», optó por analizar los factores intervinientes en la satisfacción laboral; la intención fue construir un plan estratégico de mejora. La metodología utilizada fue la cuantitativa; con alcance descriptivo correlacional y explicativa; corte transversal y diseño no experimental. Comprendió un grupo poblacional de 65 trabajadores, quedando seleccionados 60 en calidad de muestra de estudio; a este grupo se les aplicó una encuesta "Overall Job Satisfaction" con la finalidad de valorar la satisfacción laboral. Sus resultados expresaron que la satisfacción laboral del 43% de encuestados reflejaron una satisfacción intrínseca y el 36,7% exteriorizaron una satisfacción extrínseca; resaltando las relaciones interpersonales, la remuneración y las políticas de trabajo como factores de mayor insatisfacción. El investigador concluyó que la satisfacción laboral está conformada por elementos que intervienen en la actitud de los trabajadores de manera positiva o negativa, eso depende mucho de la característica del elemento influyente; en el presente caso se expresó poseer niveles exigüos de satisfacción laboral en el marco de un enfoque global, y dentro de un análisis particular de sus elementos se

estableció la categoría extrínseca como la causante de mayor insatisfacción en el conjunto de empleados y personal trabajador. (17)

Espíritu (Perú, 2017), en su tesis «Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017», se propuso establecer el nexo entre Gestión Administrativa y satisfacción laboral; la investigación se enmarcó en el tipo básica; descriptivo correlacional; tipo no experimental; la población focalizada fue de 136 trabajadores de los cuales fueron seleccionados 97 en calidad de muestra previo calculo mediante fórmula; todos ellos fueron sometidos a una encuesta a través de cuestionarios para evaluar las variables. Los resultados indicaron que el 60% de trabajadores opinaron que la gestión administrativa es mala, el 38% opinó que es regular; el 49% de trabajadores expresan que la planificación es mala y el 51% afirman que es regular; un 60% opinan que el nivel de organización es malo y el 35% opinan que es regular; un 57% expresan que el nivel de dirección es malo y un 40% opina que es regular; un 30% expresan que el nivel de control se malo y un 63% expresan que es regular; el 56% de trabajadores opinan que están medianamente satisfechos laboralmente. Concluyendo sobre la existencia de una asociación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral reflejada en el coeficiente de Spearman $r = -0,637$. (18)

Sabogal, (Colombia, 2017), en su tesis titulada «La gestión administrativa y el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia»; estuvo orientada a generar una estrategia de Gestión Administrativa (GA) que robustezca el programa de los graduados partiendo del desempeño de los coordinadores; el diseño utilizado metodológicamente fue el empírico conjuntamente con el teórico; el tipo investigativo fue mixto; los datos de la muestra estudiada fue recopilada a través de las técnicas de análisis documental y observación guiada; su población estuvo representada por 14 coordinadores, quienes también fueron focalizados como una muestra a nivel censal. Las conclusiones del investigador fueron: Se logró comprobar que a partir de la persona o individuo y de su habilidad que posee para recepcionar, integrarse, discutir, participar de manera individual o en equipo, se ha demostrado que todo el proceso del trabajo administrativo es un trayecto que le facilita planear, ejecutar y evaluar

con el firme propósito de alcanzar sus metas formuladas y por ende obtener un mejoramiento en beneficio del servicio sanitario. (19)

Alanoca (Perú, 2017), en su tesis «Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017», se propuso a través de este estudio establecer el nexo entre las variables gestión de la calidad y satisfacción laboral. Se desarrolló bajo la perspectiva cuantitativa de tipo aplicada; no experimental, diseño descriptivo correlacional y corte transversal; describiéndose la asociación entre variables investigadas en un momento definitivo. Se recurrió a la aplicación de instrumentos validados a nivel de expertos y confiable de acuerdo al rigor del Alfa de Cronbach, además estructurado con 30 ítems valorados con escala Likert. La población representativa fue 725 del personal de salud, que al ser sometida al rigor de una fórmula dio como resultado 252 personas que pasaron a conformar la muestra. Los resultados adquiridos demostraron que un 39,3% enuncian nivel de muy satisfecho, el 50% expresó un nivel satisfecho y un 10,7% expresaron nivel de insatisfacción. Llegando a concluir que la gestión de la calidad tiene un nexo directo con la satisfacción laboral del personal sanitario ($Rho=0,789$) y significativamente ($p=0.000$). Probándose la hipótesis general planteada. (20)

Palomo (Chile, 2016), en su investigación «Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile», se propuso caracterizar el nexo entre factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral. Fue una investigación transversal, representada con una muestra no probabilística de 106 trabajadoras a quienes se les entrevistó mediante un cuestionario estructurado con ítems orientados a recabar información de la satisfacción laboral en tres áreas: satisfacción con beneficios recibidos, el físico de la empresa medio ambiente y con la supervisión, así como satisfacción en general. Los resultados expresan que el riesgo psicosocial se mostró nivel alto en 2 áreas como la doble presencia y trabajo activo y las posibilidades de desarrollo; y nivel medio en las demás áreas. El nivel de satisfacción fue expresado alto en sus dimensiones. La apreciación de riesgo psicosocial factores se relacionó de manera negativa con la satisfacción laboral en sus dimensiones: trabajo activo y oportunidades de desarrollo, apoyo social en la entidad y calidad de liderazgo, así como compensación. Abordando las

conclusiones: Los riesgos relacionados al trabajo estacional y las principales dificultades que afrontan los trabajadores, implican la afectación de la satisfacción con el trabajo, así como su bienestar, concentrándose principalmente en las tres dimensiones identificadas. (21)

Long (Malaysian, 2016), en su artículo «Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment» Este estudio investigó las relaciones causales entre liderazgo transformacional percibido, el empoderamiento y la satisfacción laboral entre personal de enfermería y asistentes médicos en dos grandes hospitales públicos y privados seleccionados en Malasia. Este estudio también exploró el efecto mediador del empoderamiento entre liderazgo transformacional y satisfacción laboral. utilizó una encuesta para recopilar datos de 200 miembros del personal de enfermería, es decir, enfermeras y asistentes médicos, empleados por un gran hospital privado y un hospital público en Malasia. Solicitando a los encuestados que respondan preguntas de escala Likert de 5 puntos sobre liderazgo transformacional, empoderamiento de los empleados y satisfacción laboral. Este análisis mostró que el empoderamiento medió la influencia del liderazgo transformacional sobre la satisfacción laboral del personal enfermero. El empoderamiento de los empleados no solo es indispensable para mejorar la satisfacción laboral, sino que también media el nexo entre liderazgo transformacional y la satisfacción laboral de estos. Los resultados contribuyeron a la teoría y conceptos sobre la satisfacción laboral en el campo industrial sanitario al optimizar la comprensión de los efectos del empoderamiento y liderazgo transformacional respecto a la satisfacción laboral. Este estudio ofrece información importante sobre políticas para los gerentes de salud que buscan aumentar la satisfacción laboral entre su personal de enfermería. (22)

Orozco (México, 2016), en su artículo «Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health», se propuso demostrar que el régimen administrativo de los hospitales especializados tiene cierta influencia en los actos administrativos para manejar el Fondo Mexicano de Gastos Catastróficos en Salud (FPGC), para brindar atención de salud al cáncer de mama, de cuello uterino y leucemia infantil. La variable para valorar la eficiencia administrativa estuvo dada en el tiempo estimado desde el aviso del caso hasta el

reembolso económico. Para llevar a cabo la estimación, se aplicaron entrevistas semiestructuradas a los actores principales en la gestión de atención oncológica financiada por FPGC. Además, se constituyó un grupo de expertos para hacer recomendaciones para mejorar los procesos. Los resultados indicaron que Los hospitales especializados con diseño descentralizado mostraron menos tiempo para resolver el acto administrativo en comparación con el piloto de los hospitales dependientes de los Servicios Estatales de Salud, donde los niveles de tiempo e intermediación fueron mayores. Concluyendo que el esquema administrativo de hospitales descentralizados para la atención especializada es más eficiente, porque tienden a ser más autónomos. (23)

Valdez (Perú, 2016) en su tesis, «Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013», se estableció la satisfacción laboral en prestadores de servicios de salud. Fue una investigación no experimental cuantitativa, descriptiva y transversal; la población estuvo constituida por 173 profesionales de salud; todos ellos respondieron a una entrevista mediante cuestionarios estructurados por 30 ítems. Los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a la escala de valoración muestran que un 71,8% de profesionales exteriorizan insatisfacción, un 97,7% muestra insatisfacción con las actividades laborales que efectúan, 98,3% revelan insatisfacción respecto al reconocimiento de sus superiores y con su sueldo o salario económico, asimismo, un 57,5% expresan su insatisfacción con las relaciones laborales, con la infraestructura e instalaciones y la situación del equipo e instrumental médico de los centros sanitarios; un 76,4% expresa satisfacción con las capacitaciones que ha recibido; además satisfacción con su desempeño laboral, siendo este desempeño una de las variables que alcanzó mayor valoración. Los usuarios internos de servicios de salud de manera general expresan su insatisfacción respecto a su trabajo y lo que concierne a él. (24)

Fayol (1916), teorizó de manera operativa la gestión en administración argumentando que esta se fundamenta en "prever, organizar, ordenar, disponer y controlar", asimismo acentuó enfáticamente que era el arte de manipular al individuo. (25)

Igualmente, Terry declara que esta administración es concebida como proceso particular que se fundamenta en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeños para implantar y conseguir propósitos revelados a través de la utilización de las personas y de otros recursos. (26)

En relación a la gestión puede ser considerada como un proceso sistemático de hacer las cosas que despliegan todos los jefes o gerentes de una organización, sea cual fueran sus aptitudes, capacidades, habilidades y destrezas, para desempeñar actividades interconectadas con la finalidad de conseguir las metas proyectadas. (27)

La gestión administrativa moderna se torna importante porque tiene la función esencial de cimentar una sociedad administradamente sobresaliente; las normas sociales reformadas y una dirección más eficaz. Los procesos de supervisión de las entidades sanitarias están en función de una efectiva administración; mayormente el valor y satisfacción de cumplir considerables objetivos de nivel económico, social y político reposan en la competencia y función del administrador. (28).

Esta gestión administrativa de los centros sanitarios se ha venido fortaleciendo como especialidad desde que se implantó la descongestión de los nosocomios, por tanto, auténticamente se le puede dividir en dos etapas, una de valores nuevos y otro posmoderno. (29). Esta administración hospitalaria está basada en estrategias que pretenden obtener un óptimo nexo entre la calidad de atención, los costos y voluntades por conseguir eficacias y eficiencias en los diversos servicios del centro hospitalario. Fundamentalmente en la administración de centros hospitalarios del sector público, las recomendaciones, sugerencias y estrategias a nivel teórico suelen exhibir una no deseable discrepancia con la experiencia y practica real. (30)

Respecto a la planeación, es apreciada como la fase que permite desplegar actividades concernientes a la enunciación de objetivos, propósitos, metas, retos, técnicas, temporización, estándares, es decir en maneras y formas anheladas en para poder efectuar el proceso; además de instrumentos e indicadores, como elementos de medición adaptables después de obtener resultados. (31). También

es el compromiso primordial para comenzar algún tipo de proceso de suma relevancia, ayudando a conseguir la utilización efectiva de las personas, recursos económicos, monetarios y materiales, fundamentalmente cuando son exiguos e insuficientes. Involucra un repartimiento organizado de los diversos recursos respecto a los objetivos, la ejecución de planes exactos y específicos para obtener, distribuir y recepcionar materiales, disminuir algunos riesgos que se generan para la provisión de recursos y la capacidad de medirse a demandas, necesidades y circunstancias variables. (32)

La dimensión organización, de acuerdo a Koontz, la refiere como «conjunto de cargos cuyos reglamentos y normas de conducta, deben sujetarse a los agentes y miembros; y de esa forma valerse del medio que accede a una organización conseguir objetivos establecidos». (33). En otro contexto se le concibe como sistema de acciones seriamente sistematizadas formado por un grupo de personas; el nivel cooperativo entre ellas es altamente fundamental para la subsistencia de la institución. Toda entidad o institución existe solamente cuando de manera interna sus miembros tienen la capacidad de comunicarse y están predispuestas a actuar de manera conjunta orientados con la meta de obtener un objetivo común. La organización es la manera estructural y como se forma un centro de salud, con la finalidad de cumplir sus funciones, actividades, misión, visión, objetivos y metas. En determinadas situaciones las decisiones se hacen más lentas debido a las consultas al área directiva quienes tienen las decisiones finales; este personal directivo puede obstruir en lo que concierne al control administrativo, implantando un factor de desconcierto; reiteradas veces estas decisiones incrementan los costes administrativos del centro de salud. (31).

La dimensión dirección, implica regir, mediar, incentivar, mandar e influir en los trabajadores con el fin que efectúen tareas específicas y básicas. La interacción y el tiempo se tornan primordiales para el despliegue de actividades y tareas planificadas por la dirección. (34). Efectivamente, la dirección llega a la base de las relaciones entre directivos o jefes con cada trabajador del centro de salud; tratando de dirigir y convencer a los demás de que deben unirse para alcanzar el futuro, es allí donde surgen las fases de planificar y organizar. El personal directivo al instaurar el ambiente propicio y favorable, ayudan a los trabajadores a realizar sus

excelentes esfuerzos. (35). Desde otro contexto la dimensión dirección, se constituye como un factor administrativo fundado en alcanzar de manera efectiva de todo aquello que se ha planeado a través de la potestad del área administrativa, desplegada por medio de decisiones, tomadas de manera directa o encomendando dicha autoridad a un tercero, vigilando de manera sincrónica el cumplimiento adecuado de todas las órdenes formuladas. (36).

La dimensión control está referida a una de las etapas importantes y esenciales del área administrativa; aunque una entidad cuente con fastuosas e innovadoras planificaciones, una dirección eficaz y estructura organizacional apropiada; el área ejecutiva no conseguirá comprobar cuál es el escenario verdadero la entidad y tampoco existe mecanismo alguno que se asegure e informe si las actividades desplegadas están orientadas y acordes a los objetivos planteados. (37)

Por otro lado, el control, también es teorizado como una función administrativa y como una etapa del proceso administrativo que de acuerdo a su función mide y evalúa el desempeño y se faculta en tomar acciones correctivas cuando se amerita. De esta manera el control es catalogado como un proceso básicamente regulador. (38)

En relación a la satisfacción, es menester mencionar la teoría de los dos Factores de Herzberg o de la motivación-higiene, la que sostiene que los factores que conciben insatisfacción en los profesionales o trabajadores de cualquier entidad, son de naturaleza íntegramente diferentes de aquellos factores que provocan la satisfacción. (39). Este postulado teórico argumenta que el ser humano posee un doble sistema de necesidades: la primera es la necesidad de impedir el dolor o las circunstancias desagradables y el segundo es la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. En tal sentido por ser de características cualitativas diferentes, los tipos de necesidad, en el ámbito laboral, demanda de incentivos distintos. (40)

Los factores que causan la ansiada satisfacción laboral no son netamente factores ambientales, sino que se constituyen como factores del contenido de las actividades laborales. Es decir, con el fin de optimizar la satisfacción laboral no se hace forzoso perfeccionar los elementos de contexto, sino que se debe reformar

las funciones del puesto laboral, en su enriquecimiento con visión al rediseño de las particularidades de la labor y del contenido, con el propósito de posibilitar las satisfacciones de las demandas del orden jerárquico. (41).

La satisfacción laboral, es puntualizada como una actitud afectiva, una emoción de complacencia o contrariedad por alguna causa o razón. Asimismo tiene una dinámica y consistente analogía con su propio medio en los aspectos culturales, sociales y cómo los demás aprecian su labor, toda vez que esta labor constituye y ocupa una parte significativa del tiempo del que disponen los profesionales sanitarios, sus voluntades y dedicación en relación a sus metas y proyectos de vida y con todo aquello que al trabajador le cause mayor satisfacción. (42). Al mismo tiempo, advierte una satisfacción laboral mayor o menor está relacionada con la conducta de los trabajadores al interior de la organización; en consecuencia, cuando la persona considera que sus objetivos profesionales están en correspondencia con los de la institución sanitaria de la que forma parte, sentirá mucha mayor satisfacción laboral, de esta forma estará más involucrado y por ende asumirá un alto compromiso con su trabajo. (43)

Desde la posición de Robbins, se conceptúa la satisfacción laboral como la actitud frecuente del trabajador frente a la labor que desempeña, la valoración que realiza respecto a su satisfacción, esta valoración involucra la adición de diversos elementos o factores reservados. (44). Esta satisfacción laboral, se resalta además como la cualidad que asume el profesional de la salud hacia su labor, afirmándose que todo trabajo en las entidades de salud es una situación de accionar dinámico de mucha inspiración para el contexto institucional, por sus perspectivas en las diferentes entidades; presentando en algunos casos limitaciones como son los insuficientes instrumentos para realizar una diagnosis e intervención de la persona en correspondencia de su satisfacción laboral; entendiéndose que es la predisposición respectivamente sólida hacia su labor, cimentada en dogmas y valores desplegados a partir de su propia experiencia en el trabajo. (45)

En relación a las condiciones físicas y/o materiales, está directamente referida a los aspectos tangibles, como es el caso de las instalaciones o infraestructura en la cuales se despliega la labor periódica de trabajo, constituyéndose como mediador

de esta labor. Paralelo a ello se establece como el ambiente físico que constituye todos los aspectos posibles, ubicados en el entorno, como puede ser desde los servicios higiénicos hasta la iluminación y el ruido que llega hasta el ambiente de trabajo de cada profesional sanitario. (46)

La dimensión relaciones sociales, se teoriza como el nivel de agrado, simpatía e interrelación de una persona con diferentes miembros de la institución con quienes puede compartir actividades laborales habituales. Muchas veces estas relaciones sociales o interacciones ocurren entre dos o más personas, o diferentes grupos de trabajadores; además puede darse de acuerdo a un conjunto de protocolos o lineamientos recíprocamente aceptados, es decir de acuerdo a normas y reglamentos específicos. (47). Las relaciones sociales son básicamente estudiadas y tratadas por la sociología, constituyendo para ella el nivel máximo de complejidad de la conducta y comportamiento social de las personas frente a su ámbito donde se desenvuelve.

La dimensión desarrollo personal, está referida a la circunstancia que posee el trabajador para efectuar actividades específicas dirigidas a su autorrealización. También es considerado como la superación y crecimiento como persona, desarrollo humano o cambio personal; es todo un proceso transformativo a través del cual la persona adopta nuevas ideas, pensamiento y creencias, que le permiten concebir procedimientos y modos, que dan como consecuencia un progreso en su calidad de vida. Este proceso de transformación, traslada literalmente a la persona, desde una etapa en la que pueden estar temerosas, enfadadas, melancólicas o tristes a una totalmente nueva en el que estas personas se tornan alborozadas, encariñadas y poseen mucho entusiasmo por lo que realizan. A la vez, este progreso de estado emocional les admite cambiar hábitos como son: renunciar a fumar, dejar el consumo de alcohol o drogas, bajar de peso, obtener un mejor trabajo, ganar más recursos económicos, elevar su autoestima, conquistar una pareja, así como mejorar las relaciones con su familia o pareja, entre otros beneficios. (48)

La dimensión desempeño de tareas, está referida a la apreciación con la cual el profesional asocia sus labores habituales en la entidad de salud donde labora.

También se constituye como el rendimiento laboral y la actuación que exterioriza el profesional de la salud al ejecutar las ocupaciones y labores principales que requiere su compromiso en el ámbito laboral delimitado de actuación, permitiendo manifestar su idoneidad. En otro espacio el ejercicio de las tareas se conceptúa como lo que en realidad ejecuta el trabajador o empleado y no solamente lo que tiene conocimiento, en tal sentido, le son fundamentales los aspectos como: las aptitudes que están directamente relacionadas con la eficiencia, calidad y productividad permitiéndole desarrollar actividades laborales en un período establecido; por otro lado, el comportamiento, el aprovechamiento de su trabajo, el acatamiento de pautas de seguridad y salud en su espacio de trabajo; igualmente las cualidades personales requeridas en el desempeño de funciones, labores o cargos y, por consiguiente, la capacidad manifestada. (49)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico y enfoque cuantitativo. Fundamentado por orientarse a extraer conclusiones a partir de una suposición, acrecentar nuevos saberes y recabar datos que implicaron a un fenómeno focalizado. (50)

Su diseño será no experimental, descriptivo correlacional. Basado en ceñirse a observar los hechos sin tener la necesidad de manipular las variables, describirlas y recolectar datos e información en un tiempo único. (51). (52)

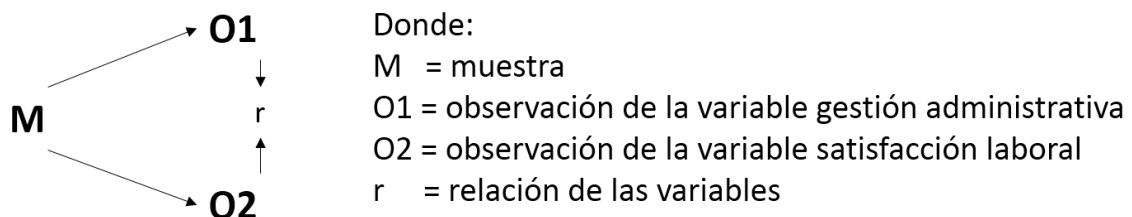


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Gestión administrativa

Definición conceptual: Es el proceso que contempla la toma de decisiones realizada por las áreas directivas, administrativas y control de toda institución o entidad, basadas fundamentalmente en principios y métodos, en relación a su capacidad orgánica. (53)

Definición operacional: Es la capacidad de la organización para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos, utilizando adecuadamente sus recursos; pudiendo ser medida mediante la planeación, organización, dirección y control.

Variable 2. Satisfacción laboral

Definición conceptual: Es el grado de bienestar o complacencia que experimenta una persona en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y

valoraciones permanentes que realiza a su ámbito de trabajo; circunstancias que pueden incidir en su conducta y actitudes ante su grupo de compañeros y la institución. (54)

Definición operacional: Es la interacción del sujeto y su ámbito de trabajo que busca un estado emocional positivo; puede medirse mediante las dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas.

Se consideraron como variables sociodemográficas la edad y sexo de los profesionales de la salud.

La ficha completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

Tabla 1.Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Gestión administrativa	• Planeación	• Conocimiento de la organización	1,2,3,4,5,6	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2)	Bueno (56-80) Regular (28-55)
	• Organización	• Estructura de la organización	7,8,9,10,11	Casi siempre (3) Siempre (4)	Malo (0-27)
	• Dirección	• Liderazgo	12,13,14,15,16		
	• Control	• Evaluación del desempeño	17,18,19,20		
Satisfacción laboral	• Condiciones físicas y/o materiales	• Tangibilidad	1,2,3,4,5	Nunca (0) Casi nunca (1) Algunas veces (2)	Bueno (56-80) Regular (28-55) Malo (0-27)
	• Relaciones sociales	• Interacción en el trabajo	6,7,8,9,10	Casi siempre (3) Siempre (4)	
	• Desarrollo personal	• Satisfacción	11,12,13,14,15		
	• Desempeño de tareas	• Competencia laboral	16,17,18,19,20		

Fuente: Tabla de elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo conformada por 64 profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

La muestra fue censal y/o conformada por la totalidad de la población. Se consideró a 64 profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, en la primera mitad de noviembre de 2020. (55)

La muestra estuvo conformada por 64 usuarios internos.

Los criterios de inclusión fueron: a) Profesionales de la salud de ambos sexos, b) Profesionales de la salud que aceptaron formar parte de la muestra de manera voluntaria.

Y los criterios de exclusión fueron: a) Profesionales de la salud, que se encontraban de licencia o permiso el día de la aplicación de los instrumentos, b) Usuarios, que no desearon ser parte de la muestra. (56)

Se llevó a cabo un estudio piloto en 10 profesionales de la salud, con el propósito de calcular el tiempo en que demorarían en responder, su reacción y la posible detección de errores de redacción. (57) (58)

La unidad de análisis fueron los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se procedió a utilizar la técnica de la encuesta con la finalidad de indagar en relación a la gestión administrativa y la satisfacción laboral. También, se utilizaron cuestionarios como instrumentos para recabar información, los que fueron adaptados de estudios previos relacionados con las variables del estudio. Posteriormente se efectuó el análisis de los cuestionarios, integrándoles una escala de valor de cinco niveles para evaluar las variables; simplificando de esa manera el llenado y facilitando la interpretación. (59)

El cuestionario de la variable gestión administrativa quedó estructurado de 20 preguntas cerradas, además conformado por 4 dimensiones y medidas con una escala de 5 niveles y rangos: Bueno (56-80), Regular (28-55) y Malo (0-27) (**Anexo 3)**)

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de gestión administrativa
Autora	Br. Noris Mariela Sánchez Elao
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de la tesis: Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota.
Lugar	ECU 911, Quevedo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre de 2020
Objetivo	Determinar la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.
Dirigido a	Los profesionales de la salud.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	Compuesto de 20 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una y escala con valores: 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=Algunas veces, 3=Casi siempre y 4=Siempre.

El cuestionario de la variable satisfacción laboral quedó estructurado de 20 preguntas cerradas, además conformado por 4 dimensiones y medidas con una escala de 5 niveles y rangos: Bueno (56-80), Regular (28-55) y Malo (0-27) (**Anexo 3)**)

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento

Nombre del cuestionario	Cuestionario de satisfacción laboral
Autora	Br. Noris Mariela Sánchez Elao
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de la tesis: Satisfacción marital y satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una entidad pública de la ciudad de Chimbote, 2016.
Lugar	ECU 911, Quevedo.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre de 2020
Objetivo	Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.
Dirigido a	Los profesionales de la salud.
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05

Estructura	Compuesto de 20 ítems, con cuatro dimensiones e indicadores por cada una y escala con valores: 0=Nunca, 1= Casi nunca, 2=Algunas veces, 3=Casi siempre y 4=Siempre.
------------	---

La fase de validación de instrumentos se llevó a cabo tomando en cuenta el juicio de expertos. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. (60) **(Anexo 4)**

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Diego Rosendo Abad Pardo	Aplicable
2	Dra.	Aracely Ernestina Intriago Saltos	Aplicable
3	Mg.	Génesis Jamel Bermello Villegas	Aplicable

La ejecución del estudio piloto, ayudó a establecer la confiabilidad de los cuestionarios; sometiendo sus resultados al coeficiente estadístico Alfa de Cronbach con la finalidad de conseguir un valor mínimo de 0,7 lo que equivale a bueno. (61). (62). **(Anexo 5)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad		Niveles ³
		Nº de elementos	
0,805		20 ítems de la variable gestión administrativa	Excelente ($\geq 0,9$) Bueno ($\geq 0,8 - < 0,9$)
0,865		20 ítems de la variable satisfacción laboral	Aceptable ($\geq 0,7 - < 0,8$)

3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporaron las siguientes acciones:

- Adaptación de los instrumentos. Argumentado antes.
- Validación de los cuestionarios a cargo de expertos; argumentado antes.
- Solicitud de autorización para efectuar la encuesta en la entidad ECU 911. Presentación de documento para el permiso y autorización a la jefatura del

ECU 911, dando a conocer la finalidad del estudio. Se emitió una carta o documento de autorización **(Anexo 6)**.

- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, que fueron plasmados con la argumentación del estudio, exhibiendo su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y a la vez el investigador hace su declaración sobre el cumplimiento de esta actividad. **(Anexo 7)**
- Ejecución del estudio piloto: En el transcurso del procedimiento, se informó sobre el anonimato de los datos recabados y su tratamiento de confidencialidad y por ningún motivo juzgar por la información obtenida.
- El acceso a los resultados en los cuestionarios de recojo de datos requirió que los datos de identificación del personal de la salud se conserven separados de datos secundarios para asegurar el anonimato. Esta actividad fue respaldada con un compromiso que firmó el investigador para la no divulgación de la información obtenida. **(Anexo 8)**
- Establecimiento del tamaño de la muestra; argumentado antes.
- Establecimiento de la frecuencia de aplicación de los cuestionarios: Se optó por realizarla en días alternos y horas de la semana, con el propósito de obtener resultados más confiables.
- Aplicación de cuestionario en el área: Donde el personal de salud fue instruido para efectuar el proceso de recolección de información con los cuestionarios validados, siempre manteniendo un clima de calidez, asertividad, empatía, respeto y confidencialidad. **(Anexo 9)**
- Organización de la información. Se procedió a recoger los cuestionarios aplicados, salvaguardados en archivo que fueron codificados para solo lectura, el mismo que se analizó estadísticamente. **(Anexo 10)**

3.6. Método de análisis de datos

El tratamiento de los datos recabados se efectuó a través de una base de datos anónima y codificada con la aplicación Excell®. El proceso de sistematización, análisis e interpretación se ejecutó con la aplicación SPSS® v. 20. 0. (63)

Los datos obtenidos del estudio piloto fueron sistematizados para valorar la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos; la misma que se calculó con el Alfa de Cronbach. (64). El cálculo se realizó utilizando el programa estadístico SPSS®, el cual ofreció un valor puntual y un intervalo confiable al 95%. El valor mínimo aceptado en la confiabilidad fue de 0,7. Las puntuaciones valorativas del coeficiente alfa de Cronbach se calcularon globalmente por cada ítem de los cuestionarios. (65)

Utilizando el coeficiente Rho de Spearman se valoró la relación lineal entre dos variables cualitativas asociadas a ambos instrumentos. Una asociación nula resultó en $r=0$, mientras tanto aumentó esa relación a medida que se acercó a 1 o a -1. El signo reflejado en el coeficiente mostró el sentido de la relación, indicando relación directa cuando el signo es positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. (66)

3.7. Aspectos éticos

Se hizo muy necesario el consentimiento previo de los profesionales de la salud quedando plasmado con su aceptación verbal. No fue obligatorio la aprobación por un Comité de ética, debido a las características de la investigación y las normas legales vigentes: los datos del personal de salud del ECU 911 estuvieron disponible solo para fines científicos, avalando completamente el derecho a la privacidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

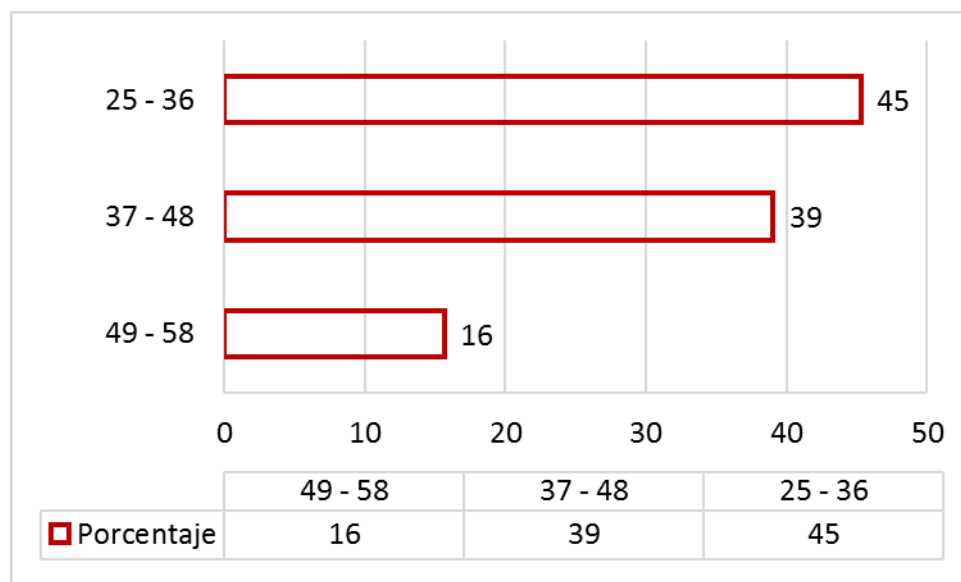
Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes por edad de profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

EDAD	f	%
49 - 58	10	16
37 - 48	25	39
25 - 36	29	45
TOTAL	64	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Distribución porcentual por edad de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.



La tabla 6 y figura 2 enuncian los datos porcentuales por edad de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, donde el 45% oscilan entre las edades 25 a 36 años, el 39% oscilan entre 37 a 48 años y un 16% oscilan entre 49 a 58 años.

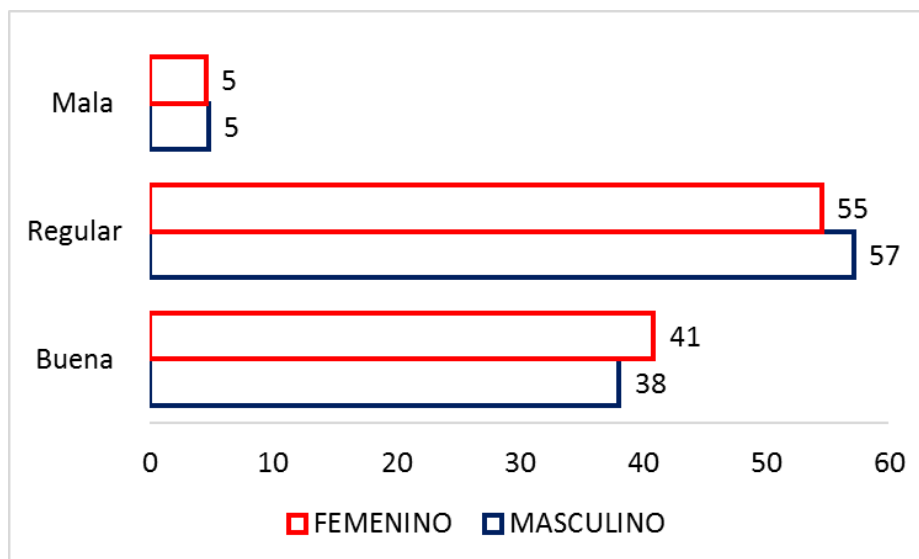
Tabla 7

Distribución de la gestión administrativa respecto al sexo y las valoraciones por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

ESCALA	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Buena	16	38	9	41	25	39
Regular	24	57	12	55	36	56
Mala	2	5	1	5	3	5
Total	42	100	22	100	64	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Distribución porcentual de la gestión administrativa por sexo valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.



La tabla 7 y figura 3 expresan que la percepción de la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo por sexo, el 57% del sexo masculino exteriorizaron que la gestión administrativa fue regular, el 38% mostraron buena y un 5% que fue mala; Asimismo, el 55% del sexo femenino revelaron que la gestión administrativa fue regular, el 41% indicó que fue buena y el 5% que fue mala.

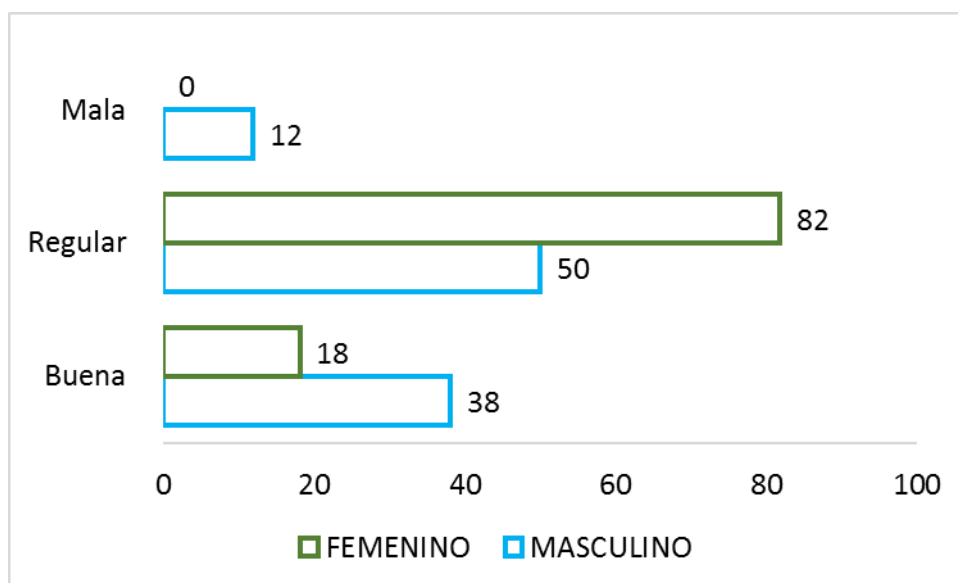
Tabla 8

Distribución de la satisfacción laboral respecto al sexo y las valoraciones por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

ESCALA	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Buena	16	38	4	18	20	31
Regular	21	50	18	82	39	61
Mala	5	12	0	0	5	8
Total	42	100	22	100	64	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Distribución porcentual de la satisfacción laboral por sexo valorada por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.



La tabla 8 y figura 4 reflejan que la percepción de la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo por sexo, el 82% del sexo femenino indicaron que la satisfacción laboral fue regular y el 18% indicaron buena; Asimismo, el 50% del sexo masculino indicaron que la satisfacción laboral fue regular, el 38% indicó que fue buena y el 12% que fue mala.

Objetivo específico 1

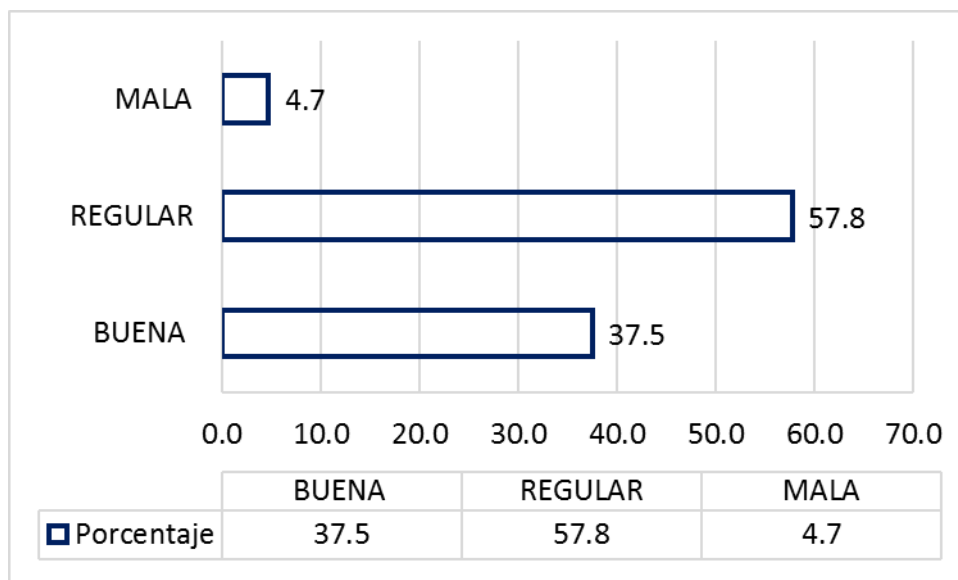
Tabla 9

Gestión administrativa en sus dimensiones de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
	DIMENSIONES	PLANEACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL		Total
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	19	30	21	33	21	33	17	27	24	37.5
REGULAR	41	64	39	61	41	64	43	67	37	57.8
MALA	4	6	4	6	2	3	4	6	3	4.7
TOTAL	64	100	64	100	64	100	64	100	64	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Distribución porcentual de la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control, de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.



La tabla 9 y figura 5 expresan que la percepción de los profesionales de la salud en la gestión administrativa indicó que, en las dimensiones de la variable, prevalece el nivel regular, en este sentido la variable alcanza 57,8% en este nivel; 37,5% la consideró en nivel es bueno y 4,7% opinó que el nivel fue malo.

Objetivo específico 2

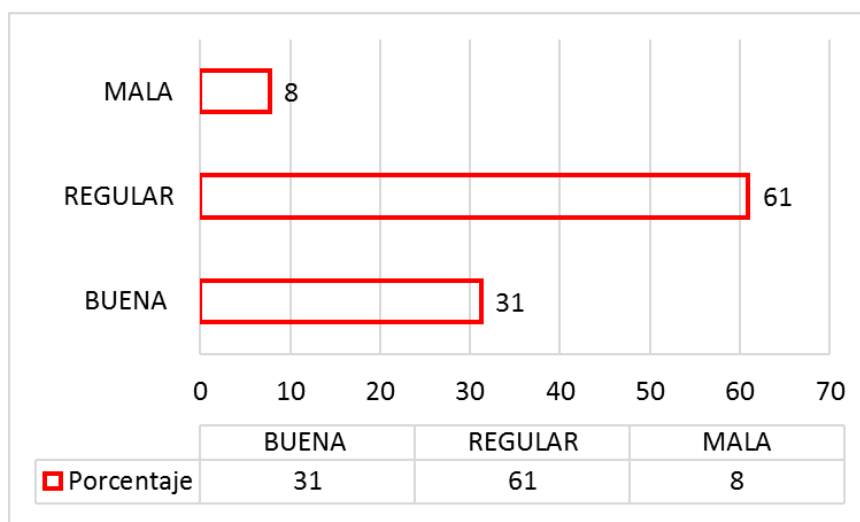
Tabla 10

Satisfacción laboral en sus dimensiones de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	SATISFACCIÓN LABORAL									
	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES		RELACIONES SOCIALES		DESARROLLO PERSONAL		DESEMPEÑO DE TAREAS		Total	
ESCALA	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
BUENA	23	35.9	13	20.3	17	27	16	25	20	31
REGULAR	33	51.6	45	70.3	36	56	41	64	39	61
MALA	8	12.5	6	9.4	11	17	7	11	5	8
TOTAL	64	100	64	100	64	100	64	100	64	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Distribución porcentual de la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.



La tabla 10 y figura 6 revelan que la percepción de los profesionales de la salud en la satisfacción laboral indicó que, en las dimensiones de la variable, prevalece el nivel regular, en este sentido la variable alcanza 61% en este nivel; 31% la consideró en nivel es bueno y 8% opinó que el nivel fue malo.

Objetivo específico 3

Tabla 11

Valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

Satisfacción Laboral	Dimensiones	GESTIÓN ADMINISTRATIVA															
		Planeación				Organización				Dirección				Control			
		Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total	Buena	Regular	Mala	Total
Condiciones físicas y/o materiales	Buena	9	13	1	23	9	12	2	23	13	9	1	23	7	15	1	23
	Regular	8	23	2	33	9	22	2	33	7	25	1	33	8	23	2	33
	Mala	2	5	1	8	3	5	0	8	1	7	0	8	2	5	1	8
	Total	19	41	4	64	21	39	4	64	21	41	2	64	17	43	4	64
Relaciones sociales	Buena	8	4	1	13	9	2	2	13	9	4	0	13	6	5	2	13
	Regular	10	32	3	45	11	33	1	45	11	32	2	45	10	33	2	45
	Mala	1	2	0	3	1	1	1	3	1	2	0	3	1	2	0	3
	Total	19	41	4	64	21	39	4	64	21	41	2	64	17	43	4	64
Desarrollo personal	Buena	7	8	2	17	8	8	1	17	8	9	0	17	4	12	1	17
	Regular	8	26	2	36	8	25	3	36	10	25	1	36	9	24	3	36
	Mala	4	7	0	11	5	6	0	11	3	7	1	11	4	7	0	11
	Total	19	41	4	64	21	39	4	64	21	41	2	64	17	43	4	64
Desempeño de tareas	Buena	8	7	1	16	5	10	1	16	4	11	1	16	2	13	1	16
	Regular	9	30	2	41	13	26	2	41	15	25	1	41	13	26	2	41
	Mala	2	4	1	7	3	3	1	7	2	5	0	7	2	4	1	7
	Total	19	41	4	64	21	39	4	64	21	41	2	64	17	43	4	64

La tabla 11 demuestra las dimensiones de la variable gestión administrativa, evidenciándose un acentuado énfasis en el nivel regular en todas sus dimensiones, siendo la más notable en este nivel la dimensión control (43 profesionales la perciben regular); por otro lado, la satisfacción laboral en todas sus dimensiones existe prevalencia en el nivel regular, presentado la dimensión relaciones sociales mucho más acentuado este nivel (45 profesionales la perciben regular).

Objetivo general

Tabla 12

Relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

		Gestión administrativa	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,401**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64 64

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

Respecto a las valoraciones resultantes en la tabla 12 se aprecia un coeficiente Rho Spearman (0,401) y una significancia estadística $p=0,000$, ($p<0,01$); por tanto, se comprueba la correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y satisfacción laboral y aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 13

Relación de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
			Planeación	Organización	Dirección	Control
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o materiales	Correlación Rho Spearman Sig. Bilateral	,554** ,000	,407** ,001	,487** ,000	,263* ,036
	Relaciones sociales	Correlación Rho Spearman Sig. Bilateral	,458** ,000	,310* ,013	,325** ,009	,443** ,000
	Desarrollo personal	Correlación Rho Spearman Sig. Bilateral	,443** ,000	,317* ,011	,355** ,004	,308* ,013
	Desempeño de tareas	Correlación Rho Spearman Sig. Bilateral	,548** ,000	,347** ,005	,472** ,000	,391** ,001

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

La tabla 13 enuncia las valoraciones de los resultados después de aplicar Rho de Spearman con el propósito de establecer la correlación entre dimensiones de las variables de la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020; observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre la planeación y las condiciones físicas y/o materiales (0,554) lo que expresa una correlación positiva moderada; además, se observa que el coeficiente más bajo se encuentra en las dimensiones control y condiciones físicas y/o materiales (0,263), demostrando que si una dimensión aumenta la otra también aumenta; la significancia bilateral es ($p < 0,01$), asumiéndose que esta valoración brinda significatividad a las relaciones.

V. DISCUSIÓN

Hablar de gestión administrativa es referirse a todo un conjunto de acciones que se efectúan con el propósito de dirigir una institución a través de orientaciones que provienen de los recursos, el esfuerzo y las distintas tareas y labores desempeñadas. En este sentido, la gestión administrativa tiene la potencialidad de coordinar y controlar infinidad de acciones y roles que son desplegados y cristalizados en la entidad o institución, pudiéndose alcanzar los objetivos y metas propuestas, además de advertir posibles situaciones conflictivas que puedan presentarse. La realización de una buena gestión administrativa beneficia la adecuada conducción metódica y la obtención de resultados institucionales positivos; además que se torna importante, porque ayuda a la entidad examinar todos los procesos, medios y recursos necesarios con el fin que se logren los objetivos y se reduzcan los efectos negativos que puedan presentarse.

Esta gestión administrativa incide en diferentes factores y aspectos siendo uno de ellos la satisfacción laboral, la que en el ámbito sanitario se constituye como una tarea ineludible, denominada como herramienta de gestión utilizada para revelar las deficiencias, privaciones y carencias que perciben el personal en su relación con la entidad laboral, así como todos aquellos elementos que causan satisfacción o insatisfacción en las asistencias proporcionadas en un sistema sanitario estando en relación directa la satisfacción del personal que se desempeñan en este; además hace visible su desaliento y es la principal dificultad a la que se enfrentan los directores y administradores de los centros sanitarios. Por otro lado, la satisfacción laboral se entiende como una predisposición que el personal de salud proyecta acerca de sus funciones profesionales. Además, es el resultado de sus apreciaciones respecto al trabajo, pero directamente basadas al ambiente en que se despliega, al estilo de dirección, las políticas, la afiliación de los grupos de trabajo, condiciones de trabajo y margen de beneficios.

Tomando en consideración lo argumentado se planteó el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020; en correspondencia al objetivo se propuso la hipótesis de conocer la existencia de una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

La investigación fue direccionada para aplicar una metodología cuantitativa, con la finalidad de examinar los datos recabados de las unidades de análisis consideradas de forma numérica y orientada a los tipos de estadística descriptiva e inferencial. Se concibe además que toda metodología de enfoque cuantitativo, sus elementos deben estar claros y precisos, desde el inicio hasta la culminación del estudio; a los datos recabados se le asigna un valor numérico. El proceso metodológico dio apertura para diseñar instrumentos nuevos para aplicarlos al grupo muestral seleccionado; posteriormente se lo sometió al rigor científico de juicio de expertos que contaron con el perfil profesional referido a las variables propuestas. Es preciso señalar que en el proceso de tratamiento de los resultados de las variables se recurrió al uso de las herramientas digitales estadísticas como son el SPSS V22 y la hoja de cálculo Excel. El proceso de indagación de bibliografía se optó por buscar libros, estudios previos, artículos científicos en formato digital, los que fortalecieron el marco teórico de la investigación.

Las debilidades exteriorizadas en el proceso metodológico de la investigación se subrayan en los riesgos de desviación que pueden ser causados al momento de efectuar el proceso de conversión de los datos de índole cualitativos en valoraciones numéricas. Por otro lado, se puede indicar que el investigador al plasmar su punto de vista respecto a los resultados, ha ido más allá en relación a la información obtenida de las unidades de análisis; igualmente el análisis de la estadística inferencial se vio implicada a posibles sesgos basados en los resultados de los instrumentos aplicados.

La tabla 6 enuncia la distribución de frecuencias y porcentajes por edad de profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo; un 45% fluctúan entre las edades 25 a 36 años, el 39% oscilan entre 37 a 48 años y un 16% oscilan entre 49 a 58 años; revelando que despunta una edad joven en mayoría de los profesionales, la misma que ha acentuado sus valoraciones en de las variables en el nivel regular. Los profesionales de 49-58 años, se sienten más vulnerables, en tiempos de pandemia, solicitaron licencias y permisos con la finalidad de no arriesgar su vida, en tal sentido los más jóvenes, no se sentían con mucho riesgo y concurrieron a trabajar normalmente con los protocolos establecidos.

Los resultados de la tabla 7 que expresan la distribución de la gestión administrativa respecto al sexo; donde un 57% de los varones indicaron que la gestión administrativa fue regular y un 38% indicaron buena; Asimismo, el 55% de las mujeres señalaron que la gestión administrativa fue regular, el 41% indicó que fue buena; se puede inferir que ambos sexos presentan los más altos porcentajes que valoran una gestión administrativa regular, que no está cumpliendo con sus funciones de manera cabal y transparente.

La tabla 8 manifiesta la distribución de frecuencias de la satisfacción laboral por sexo; donde 82% de mujeres valoraron una satisfacción laboral en el nivel regular y un 18% indicaron buena; Asimismo, el 50% de varones indicaron una satisfacción laboral regular, el 38% indicó que fue buena; infiriéndose que la mayoría de las mujeres no están satisfechas en su Centro laboral, por motivo de los diferentes factores negativos que acarreado la pandemia dejando percibir la gestión administrativa sus debilidades y por ende una satisfacción laboral no acorde con el trato recibido por parte del área administrativa.

El objetivo específico 1 contempló en la tabla 9, describir la gestión administrativa en sus dimensiones, apreciándose que un 57,8% valora las dimensiones en el nivel regular y solo el 37,5 las consideraron buena; esta valoración regular nos indica que la organización no fue la adecuada (39%) en la crisis de pandemia; y el control (67%) hay control pero de todas maneras existen falencias en los procesos que se llevaron a cabo por parte del área administrativa; resultados se confrontan con Orozco (México, 2016), en su artículo «Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health», quien valoró la eficiencia administrativa en hospitales, concluyendo que el esquema administrativo de hospitales descentralizados para la atención especializada es más eficiente, porque tienden a ser más autónomos; resultados que no concuerdan con nuestra investigación, pues no se reflejó una atención especializada para atender a los pacientes COVID-19, al carecer de los insumos, pero por otro lado se reflejó un nivel bueno en 37,5% de usuarios, infiriéndose que era el personal joven que por su fortaleza anímica, pudieron enfrentar a los usuarios sin mucho temor, adicional a esta realidad se suma la predisposición y vocación de servicio de utilizar todos los recursos disponibles para brindar una buena atención.

Los resultados de la investigación permiten compararse con los aportes de Sabogal, (Colombia, 2017), en su investigación titulada «La gestión administrativa y el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia»; cuando concluye que se ha demostrado que todo el proceso del trabajo administrativo es un trayecto que le facilita planear, ejecutar y evaluar con el firme objetivo de alcanzar sus metas expresadas y por ende obtener un mejoramiento en beneficio del servicio sanitario; este estudio da la razón al sexo femenino de la presente investigación quienes se sienten las más vulnerables y que por vocación y cumplimiento a su deber, hacen frente y caminaron a la par con un servicio sanitario que adolece de una buena gestión administrativa.

El objetivo específico 2 expresó en la tabla 10, evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones, indicando que, en las dimensiones de la variable, satisfacción laboral predomina el nivel regular, alcanzando un 61% en este nivel y el 31% consideraron una buena satisfacción laboral; las condiciones físicas y/o materiales se reflejan (51,6%), dado que la crisis de la pandemia denotaba una falta progresiva de lugares para alojamiento de los pacientes debido a la alta tasa de internamientos por la pandemia; asimismo, las relaciones sociales se tornaron resquebrajadas por motivo de modificación de cronogramas de trabajo, que trajo como consecuencia realizar guardias seguida casi 24 horas diarias de atención por cada profesional de la salud; confrontándose los resultados con Palomo (Chile, 2016), en su investigación «Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile», cuando concluye que el nivel de satisfacción fue expresado alto en sus dimensiones; así también que el trabajo estacional y las dificultades que afrontan los trabajadores, implican la afectación de la satisfacción laboral, así como su bienestar integral, concentrándose esencialmente en sus dimensiones; respecto a la presente investigación se puede confrontar estos resultados, pues las dimensiones fueron valoradas regularmente por una muestra más pequeña y que se encontraba en las mismas condiciones que la muestra confrontada. Asimismo, los resultados dan lugar para citar a Zaldúa (Ecuador, 2018) en su estudio «Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí», cuyo estudio también fue de alcance descriptivo correlacional; concluyendo que la satisfacción

laboral está conformada por elementos que intervienen en la actitud de los trabajadores de manera positiva o negativa, eso depende mucho de la característica del elemento influyente; en tal sentido se denota que los niveles regulares en satisfacción laboral de la presente investigación obedece también a factores externos que inciden y repercuten en obtener una satisfacción plena por parte de los profesionales de la salud.

El objetivo específico 3 reveló en la tabla 11, comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, donde la gestión administrativa es valorada en el nivel regular en todas sus dimensiones; revelándose la más acentuada: dimensión control con 43 profesionales que la valoran regular; asimismo, la variable satisfacción laboral fue valorada en todas sus dimensiones en el nivel regular; siendo la dimensión relaciones sociales, la más acentuada en el nivel regular por 45 profesionales; lo que permite confrontar con los resultados de Valdez (Perú, 2016) en su tesis, «Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013»; los cuales indican que un 97,7% muestra insatisfacción con las actividades laborales que efectúan, 98,3% revelan insatisfacción respecto al reconocimiento de sus superiores y con su sueldo o salario económico, asimismo, un 57,5% expresan su insatisfacción con las relaciones laborales; asimismo, que, los usuarios internos de servicios de salud de manera general expresan su insatisfacción respecto a su trabajo y lo que concierne a él. La insatisfacción revelada es más alta que la evidenciada en la presente investigación, infiriéndose que son contextos diferentes pero la problemática aborda a los dos grupos quienes por ser de primera línea están propensos a situaciones de riesgo si encontrar un apoyo ilimitado por el área administrativa.

El objetivo general demostrado en la tabla 12, se propuso determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud; donde el valor del coeficiente Rho Spearman (0,401), con un nivel de significancia $p=0,000$, ($p>0,01$); por tanto, se determina una correlación positiva moderada y la aceptación de la hipótesis general; se denota que esta satisfacción es regular respecto a la gestión administrativa; permitiendo fortalecer estos resultados con Coloma (Ecuador, 2019), publica su artículo científico «Gestión administrativa y

satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador»; cuando sostiene que la gestión administrativa y la calidad, deben concebirse como bases conceptuales que permitan diseñar planes de mejoras con el fin de capacitar al profesional implicado; estos resultados permiten reflejar una similitud al presente estudio, destacándose que deben proponerse el objetivo de alcanzar la excelencia en calidad de los servicios sanitarios que brindan las unidades médicas del primer nivel. Por otro lado, los aportes para fortalecer la presente investigación, nos permite citar a Espíritu (Perú, 2017), en su tesis «Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017», quien también realizó su estudio no experimental, diseño descriptivo correlacional, concluyendo sobre la existencia de una asociación directa entre la gestión administrativa y satisfacción laboral reflejada en el coeficiente de Spearman $r = - 0,637$.

La tabla 13 revela la Relación de las dimensiones de gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo; donde se puede acotar que el coeficiente más alto se encuentra entre las dimensiones planeación y las condiciones físicas y/o materiales (0,554) lo que expresa una correlación positiva moderada; asimismo el coeficiente más bajo se evidencia entre la dimensión control y condiciones físicas y/o materiales (0,263), una significancia de $p < 0,01$, que le brinda significatividad a las relaciones. Ante estos resultados se torna relevante mencionar los aportes de las entidades como OPS/OMS, considerando que la fase de planeación permite desarrollar actividades referentes a la declaración de objetivos, retos, propósitos, metas, estándares y técnicas, es decir en diferentes formas ansiadas para poder ejecutar el proceso. En este sentido la planeación se torna concordante con las condiciones físicas y/o materiales los mismo que prestan confort y comodidad para la realización de su trabajo a los profesionales de la salud del ECU911, Quevedo, lo que conllevaría a un buen desempeño laboral y por ende una satisfacción en todos los procesos a realizarse en el contexto de trabajo.

En relación a los hallazgos descubiertos y contrastados con estudios de otros investigadores que coinciden con las variables gestión administrativa y satisfacción

laboral nos admite confirmar confianza en un marco teórico curado brindado por las fuentes bibliográficas digitales especializadas a las que se recurrió.

Los resultados obtenidos de la presente investigación han permitido recapacitar respecto al tipo de gestión administrativa que se despliega en un contexto sanitario, que, al ser valorada regularmente, ocasiona una insatisfacción laboral entre todos los usuarios internos; en tal sentido todos los instrumentos, técnicas, metodología y resultados son de índole significativos que deben aprovecharse como una línea de inicio de otros estudios.

VI. CONCLUSIONES

1. La variable gestión administrativa a partir la perspectiva de los profesionales de la salud del ECU911, fue de nivel regular.
2. La variable satisfacción laboral desde el punto de vista de los profesionales de la salud del ECU911, fue expresada en nivel regular.
3. La gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU911, exteriorizan estimaciones en el nivel regular en todas sus dimensiones.
4. Las variables gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU911, indican correlación positiva moderada y significancia estadística ($p < 0,01$), admitiendo la hipótesis general.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades provinciales sanitarias implementen y ejecuten programas referidos a la gestión administrativa en los profesionales de la salud, con el objetivo de optimizar los procesos administrativos organizacionales; en la medida que los resultados se vieron más afectados en el nivel regular las dimensiones control, planeación y dirección.
2. Los directivos institucionales promuevan talleres de capacitación dirigidos a los profesionales de la salud, referidos al fortalecimiento de las dimensiones de la satisfacción laboral, dado que el presente estudio esta variable demostró afectaciones de nivel regular en todas sus dimensiones, acentuándose más en la dimensión relaciones sociales.
3. Los directivos del ECU911, implementen estrategias de seguimiento y acompañamiento de los procesos y labores que se efectúan por parte del personal del área administrativa y profesional de la salud, con la finalidad de darles un asesoramiento pertinente; dado que estas variables demandan más atención en sus dimensiones que fueron valoradas regularmente.
4. El personal directivo conjuntamente con el área administrativa gestionen proyectos de financiación de insumos para que puedan atender adecuadamente al personal interno en sus necesidades y pueda ofrecer una asistencia de calidad; dado que las dimensiones de las variables demuestran un acrecentado nivel regular en sus resultados.

Referencias

1. Neffa J. Los riesgos psicosociales en el trabajo. [Online].; 2015 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <http://www.cytel.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>.
2. OMS. Atención primaria de Salud. [Online].; 2008 [cited 2020 Octubre 18. Available from: https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf.
3. BID. Los objetivos de desarrollo del milenio en américa latina y el caribe. [Online].; 2004 [cited 2020 Octubre 19. Available from: <https://www.cepal.org/mdg/docs/iadbpublicdoc.pdf>.
4. MSP-OPS. Evaluación de la estrategia nacional de inmunizaciones Ecuador. [Online].; 2017 [cited 2020 Octubre 20. Available from: https://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_docman&view=download&alias=673-evaluacion-de-la-estrategia-nacional-de-inmunizaciones-ecuador-2017&category_slug=inmunizaciones&Itemid=599.
5. Lucio, R. Sistema de salud de Ecuador. Scielo- Salud Pública. 2011.
6. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección de calidad de salud. .
7. Steiner, A. COVID-19: La pandemia. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 19. Available from: <https://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/coronavirus.html>.
8. Ministerio de Salud Pública. Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS. [Online].; 2012 [cited 2020 Octubre 18. Available from: http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf.
9. Ministerio de Salud Pública. Valores-Misión-Visión. [Online]. [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/>.
10. OPS-Ecuador. Servicio Integrado de Seguridad - ECU 911, importante experiencia para compartir con otros países de la región. OPS-Ecuador. 2020.
11. hora L. La hora. [Online].; 2020 [cited 2020 Junio 28. Available from: <https://m.lahora.com.ec/losrios/noticia/1102141652/quejas-por-la-ausencia-de-ambulancias-en-mocache->.
12. SIS ECU 911. ECU 911 fortalece su sistema de atención prehospitalaria con la herramienta tecnológica SISMED. SIS ECU 911. 2017.

13. Cobertura Universal de Salud. Salud Gob. Arg. [Online].; 2005 [cited 2020 Junio 21. Available from: http://www.msal.gob.ar/images/stories/bes/graficos/0000001033cnt-modulo_8_trabajo-equipos-salud.pdf.
14. PNUD. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. [Online].; 2020 [cited 2020 Mayo 17. Available from: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/coronavirus.html>.
15. Coloma S. Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de Malariología y salud ambiental. 2019 Diciembre; 59(1).
16. Shumin, D. Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation Modeling. 2018.
17. Zaldúa A. Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján provincia de Manabí. Tesis. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil; 2018.
18. Espíritu Y. Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Micro red de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017. Tesis. Perú: Universidad Peruana Los Andes, Satipo; 2017.
19. Sabogal C. Gestión admimistrativa par ael fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. Tesis. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2017.
20. Alanoca R. Gestión de la calidad y satisfacción laboral del personal en los servicios de salud del Hospital María Auxiliadora, 2017. Tesis de grado. Perú: Universidad César Vallejo, Lima; 2017.
21. Palomo G. Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en trabajadoras estacionales de Chile. Pan American Journal. 2016; 4(5): p. 7.
22. Long S. Transformational leadership, empowerment, and job satisfaction: the mediating role of employee empowerment. National Library of Medicine. 2016 December.
23. Orozco E. Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health. National Library of Medicine. 2016 October; 58(5).
24. Valdez B. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013. Tesis de maestría en Salud Pública. Perú: Universidad Ricardo Palma, Jauja; 2016.

25. Fayol H. Administracion industrial y general Paris: El Ateneo; 1916.
26. Terry G. Administración México: Compañía, Editorial Continental; 1994.
27. Garbanzo, M. Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. Revista Educación. 2015 Agosto.
28. Rodas A. Gestión administrativa. Diario de Centro América. 2009.
29. Zárate, E. Descentralización de los Servicios de Salud. [Online]. [cited 2020 Octubre 19. Available from: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n18/descen_serv_salud.htm.
30. Jiménez, R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana de Salud Pública. 2004 Enero; 30(1).
31. OPS/OMS. Planificación y administración hospitalaria. [Online].; 2017 [cited 2020 Octubre 17. Available from: <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/1239>.
32. Ceja G. Planeación y organización de empresas México: Mc Graw Hill; 1994.
33. Koontz H. Administración México: Mc Graw Hill; 1990.
34. Cruz S. Dirección y Motivación. Mi Espacio. 2009.
35. Cabrera E. Teoría de la administración de empresas. [Online].; 2005 [cited 2020 Octubre 12. Available from: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-administracion-de-empresas/>.
36. Chiavenato I. Introducción a la Teoría General de la Administración México: Mc Graw Hill; 1989.
37. Melinkoff R. Los procesos administrativos Caracas: Panapo; 2005.
38. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones México: Mc Graw Hill; 2009.
39. Martínez, Mabel. La Teoría de Herzberg. [Online].; 2013 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/15/la-teoria-de-herzberg/>.
40. Herzberg F. The motivation to Work. New York: Jhon Wiley; 1959.
41. Olivares F. Factores que incidirían en la Insatisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa TECNASIC S.A. Tesis. Chile: Universidad de Chile, Santiago; 2016.

42. Alles M. Comportamiento organizacional: como llegar al cambio cultural a través de gestión por competencias. Buenos Aires: Granica S.A; 2008.
43. Atalaya M. Satisfacción laboral y productividad. [Online].; 1999 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>].
44. Robbins S. Comportamiento organizacional. México: Pearson Prentice Hall; 2005.
45. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL; 2006.
46. Nicolaci M. Condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT). [Online].; 2008 [cited 2020 Octubre 19. Available from: http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf].
47. Rafino M. Relaciones Sociales. [Online].; 2020 [cited 2020 Octubre 20. Available from: <https://concepto.de/relaciones-sociales/#ixzz6bU3knc47>].
48. Jiménez J. ¿Qué es desarrollo personal? Poder Personal. .
49. ECURED. Desempeño laboral. [Online].; 2009 [cited 2020 Octubre 15. Available from: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral].
50. Rodríguez, D. Investigación básica: características, definición, ejemplos. [Online].; 2020 [cited 2020 Setiembre 20. Available from: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>].
51. Hernández R. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill; 2018.
52. OSTI.GOV. Sample records for descriptive correlational research. WorldWideScience. 2020 January.
53. BACHENHEIMER H. Definicion de términos: Administración de empresas. [Online].; 2016. Available from: http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf].
54. et.al C. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2010.
55. Claros O. Muestra censal o poblacional. [Online].; 2018. Available from: <https://es.scribd.com/document/391608311/Muestra-Censal-o-Poblacional>].
56. Bras J. Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter California; 2018.

57. Workplace. Pilot test. [Online].; 2018 [cited 2020 Junio 12. Available from: <https://www.workplacetesting.com/definition/368/pilot-test-research>.
58. QuestionPro. Encuesta piloto, cualquier prueba es mejor que ninguna. QuestionPro. 2020.
59. Cabello E. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Medica Herediana. 2012 Junio; 23(2).
60. Rafdzah Z. Validation of Instrument Measuring Continuous Variable in Medicine. Intechopen. 2017 April.
61. Viladrich M. Fiabilidad. In: Medición: Fiabilidad y Validez. UAB. 2014; 27(88).
62. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. psychometrika. 1951; 16(297-334).
63. IBM Corp. IBM SPSS Statistics for Windows New York: Armonk.; 2017.
64. Kilic S. Cronbach's alpha reliability coefficient. Journal of Mood Disorders. 2016 Junio; 47(8).
65. Armitage P. Statistical Methods in Medical Research. 4th. BSLE. 1992.
66. Minitab. ¿Qué es la rho de Spearman y la r Pearson para las categorías ordinales? [Online].; 2020. Available from: <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/19/help-and-how-to/statistics/tables/supporting-topics/other-statistics-and-tests/what-are-spearman-s-rho-and-pearson-s-r-for-ordinal-categories/>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020						
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General				Tipo de Investigación: Básica
¿Cuál es la relación del nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?	Existe una relación positiva entre el nivel de gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Organización Dirección Control 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de la organización Estructura de la organización Liderazgo Evaluación del desempeño 	Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos				Población: 64 Profesionales de la salud
						Muestra: 64 Profesionales de la salud
1) ¿Cómo es la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?	1) La gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control son más valoradas por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	1) Describir la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones físicas y/o materiales Relaciones sociales Desarrollo personal Desempeño de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> Tangibilidad Interacción en el trabajo Satisfacción Competencia laboral 	Muestreo: Censal
2) ¿Cómo es la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?	2) La satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas son más valoradas por los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	2) Evaluar la satisfacción laboral en sus dimensiones condiciones físicas y/o materiales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.				Técnicas: Encuesta
3) ¿Cuáles son las diferencias de las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020?	3) Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.	3) Comparar las valoraciones entre las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.				Instrumentos: Cuestionario

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍA	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión administrativa	Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.	Es la capacidad de la organización para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos, utilizando adecuadamente sus recursos; pudiéndose medir a través de la planeación, organización, dirección y control.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la organización • Estructura de la organización • Liderazgo • Evaluación del desempeño 	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11</p> <p>12,13,14,15,16</p> <p>17,18,19,20</p>	<p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Algunas veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>	<p>Bueno (56-80)</p> <p>Regular (28-55)</p> <p>Malo (0-27)</p>	Ordinal
Satisfacción laboral	Es el grado de bienestar o complacencia que experimenta una persona en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y valoraciones permanentes que realiza a su ámbito de trabajo; circunstancias que pueden incidir en su conducta y actitudes ante su grupo de compañeros y la institución.	Es la interacción del sujeto y su ámbito de trabajo que busca un estado emocional positivo; puede medirse mediante las condiciones físicas y/o materiales, las relaciones sociales, el desarrollo personal y el desempeño de tareas.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales • Relaciones sociales • Desarrollo personal • Desempeño de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Interacción en el trabajo • Satisfacción • Competencia laboral 	<p>1,2,3,4,5</p> <p>6,7,8,9,10</p> <p>11,12,13,14,15</p> <p>16,17,18,19,20</p>	<p>Nunca (0)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Algunas veces (2)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>Siempre (4)</p>	<p>Bueno (56-80)</p> <p>Regular (28-55)</p> <p>Malo (0-27)</p>	Ordinal

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Código del usuario:

Sexo:

M

F

Edad:

Instrucciones:

Estimado compañero de trabajo a continuación te exponemos preguntas las cuales te pedimos las respuestas con sinceridad; sólo debes marcar con una equis "X" la respuesta que creas conveniente.

N°	DIMENS.	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Conocimiento de la organización							
1	Planeación	¿Considera que conoce y se encuentra claramente definida y establecida la misión y visión de la institución?					
2		¿Considera que están definidos los objetivos sanitarios del ECU 911?					
3		¿Considera que están definidos los planes de trabajo por cada área de servicio?					
4		¿Considera que se desarrollan las estrategias como elementos de los planes de trabajo en el servicio ECU 911?					
5		¿Considera que se formulan y emplean cronogramas de actividades como elementos de los planes en el servicio ECU 911?					
6		¿Considera que se realiza un correcto proceso de planificación por parte del área administrativa?					
Estructura de la organización							
7	Organización	¿Conoce la estructura organizacional del servicio ECU 911?					
8		¿Considera que los trabajadores tiene claridad en las tareas y funciones que deben desempeñar?					
9		¿Considera que existen manuales de funciones actualizados en su departamento de trabajo?					
10		¿Considera que sus tareas y labores, son asignadas de acuerdo a sus habilidades profesionales?					
11		¿Considera que dispone de equipos e insumos necesarios para realizar su trabajo?					
Liderazgo							
12	Dirección	¿Considera que la dirección reconoce sus logros y el compromiso en su trabajo?					
13		¿Considera que siente es recompensado en su trabajo?					
14		¿Considera que se realizan actividades por parte del dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?					
15		¿Considera que la dirección mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?					
16	¿Considera que la dirección promueve el trabajo en equipo?						
Evaluación de desempeño							
17	Control	¿Considera que existe alguien que supervise o coordine las actividades de su trabajo?					
18		¿Considera que existen mecanismos de control anticipado en su servicio?					
19		¿Considera que es controlada la información de su servicio?					
20		¿Considera que es controlado el presupuesto y los gastos del servicio donde labora?					

Fuente: Tesis: *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota*

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Código del usuario:

Sexo:

 M

 F

Edad:

Instrucciones:

Estimado compañero de trabajo a continuación te exponemos preguntas las cuales te pedimos las respondas con sinceridad; sólo debes marcar con una equis "X" la respuesta que creas conveniente.

N°	DIMENS	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (0)	Casi nunca (1)	Algunas veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Tangibilidad							
1	Condiciones físicas y/o materiales	¿Considera que la distribución física del ambiente de trabajo le facilita dar buena atención a los usuarios?					
2		¿Considera que el ambiente físico donde trabaja es confortable?					
3		¿Considera que cuenta con los recursos suficientes (materiales, insumos, equipos, etc.) para desarrollar su trabajo en atención prehospitalaria?					
4		¿Considera que la cantidad de insumos que recibe para las atenciones es la adecuada?					
5		¿Considera que las herramientas de trabajo que utiliza están bien adaptadas a las necesidades para la atención a sus pacientes?					
Interacción en el trabajo							
6	Relaciones sociales	¿Considera que el ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones?					
7		¿Considera que le agrada trabajar en equipo con sus compañeros?					
8		¿Considera la solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo?					
9		¿Considera que es escuchado por sus jefes cuando sugiere alguna estrategia de trabajo?					
10		¿Cuándo existen diferencias entre compañeros de trabajo trata de resolverlas asertivamente?					
Satisfacción							
11	Desarrollo personal	¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a su manera de ser?					
12		¿Considera que el trabajo que realiza permite su desarrollo personal?					
13		¿Considera que disfruta de cada labor y actividad que realiza en su trabajo?					
14		¿Considera que su trabajo es importante para su motivación personal?					
15		¿Considera que su trabajo le hace sentir realizado como persona?					
Competencia laboral							
16	Desempeño de tareas	¿Considera que cuando realiza bien su trabajo, es reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
17		¿Se considera realmente útil con la labor que realiza?					
18		¿Considera que las tareas que realiza son muy importantes?					
19		¿Considera que se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo?					
20		¿Considera que se siente complacido cuando realiza con la actividad que realiza?					

Fuente: Tesis: *Satisfacción marital y satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una entidad pública de la ciudad de Chimbote, 2016*"

Anexo 4. Validez del instrumento de recolección de datos

		OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES																						
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA																				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM																											
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO																			
Gestión administrativa Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa	Control Evaluación de desempeño	Dirección Liderazgo	¿Considera que existe alguien que supervise o coordine las actividades de su trabajo?																											
			¿Considera que existen mecanismos de control anticipado en su servicio?																											
			¿Considera que es controlada la información de su servicio?																											
			¿Considera que es controlado el presupuesto y los gastos del servicio donde labora?																											
			Organización Estructura de la organización	¿Considera que la dirección reconoce sus logros y el compromiso en su trabajo?																										
				¿Considera que la dirección promueve el trabajo en equipo?																										
				¿Considera que se realizan actividades por parte del personal para el desarrollo de las capacidades del personal?																										
				¿Considera que la dirección mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?																										
				¿Considera que la estructura organizacional del servicio ECU 911?																										
				¿Conoce la estructura organizacional del servicio ECU 911?																										
				¿Considera que los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que deben desempeñar?																										
				¿Considera que existen manuales de funciones actualizados en su departamento de trabajo?																										
				¿Considera que sus tareas y labores, son asignadas de acuerdo a sus habilidades profesionales?																										
¿Considera que dispone de equipos e insumos necesarios para realizar su trabajo?																														
¿Considera que se realizan cronogramas de actividades como elementos de los planes en el servicio ECU 911?																														
¿Considera que se realiza un correcto proceso de planificación por parte del área administrativa?																														

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa.

OBJETIVO: Determinar la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.


DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Abad Pardo Diego Rosendo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
✓				


Dr. Diego Abad Pardo
MEDICO OCCUPACIONAL
Libero, 9 Eje 4015/No. 133
Código No. 2001

FIRMA

CI. 0921891214

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Abad Pardo Diego Rosendo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dr. Diego Abad Pardo
MEDICO OCUPACIONAL
Libro: 9 Folio: 9945 No. 132
Código: 06, 2001

FIRMA

CI. 0921891214



Quito, 17/11/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que ABAD PARDO DIEGO ROSENDO, con documento de identificación número 0921891214, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: ABAD PARDO DIEGO ROSENDO
Número de documento de identificación: 0921891214
Nacionalidad: Ecuador
Género: MASCULINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1142447
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-06-02
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1044-2020-2186776
Institución de origen	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESCUELA DE NEGOCIOS
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2020-07-02
Observaciones	





OBSERVACIÓN:

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

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

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

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

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



0921891214

GENERADO: 17/11/2020 3.46 PM



Certificaciones del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación

Información provista por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional (SETEC).

En el caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada, se recomienda solicitar a la institución que emitió el certificado, la rectificación correspondiente.

Nombre: ABAD PARDO DIEGO ROSENDO

Número de documento de identificación: 0921891214

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
Gestión administrativa Es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa	Planeación	Conocimiento de la organización	¿Considera que conoce y se encuentra claramente definida y establecida la misión y visión de la institución?						SI	NO					
			¿Considera que están definidos los objetivos sanitarios del ECU 911?						SI	NO					
			¿Considera que están definidos los planes de trabajo por cada área de servicio?						SI	NO					
	Organización	Estructura de la organización	¿Considera que se desarrollan las estrategias como elementos de los planes de trabajo en el servicio ECU 911?						SI	NO					
			¿Considera que se formulan y emplean cronogramas de actividades como elementos de los planes en el servicio ECU 911?						SI	NO					
			¿Considera que se realiza un correcto proceso de planificación por parte del área administrativa?						SI	NO					
	Dirección	Liderazgo	¿Conoce la estructura organizacional del servicio ECU 911?						SI	NO					
			¿Considera que los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que deben desempeñar?						SI	NO					
			¿Considera que existen manuales de funciones actualizados en su departamento de trabajo?						SI	NO					
	Control	Evaluación de desempeño	¿Considera que sus tareas y labores, son asignadas de acuerdo a sus habilidades profesionales?						SI	NO					
			¿Considera que dispone de equipos e insumos necesarios para realizar su trabajo?						SI	NO					
			¿Considera que la dirección reconoce sus logros y el compromiso en su trabajo?						SI	NO					
				¿Considera que siente es recompensado en su trabajo?						SI	NO				
				¿Considera que se realizan actividades por parte del dirección para el desarrollo de las capacidades del personal?						SI	NO				
				¿Considera que la dirección mantiene una comunicación fluida con todas las áreas de trabajo?						SI	NO				
			¿Considera que la dirección promueve el trabajo en equipo?						SI	NO					
			¿Considera que existe alguien que supervise o coordine las actividades de su trabajo?						SI	NO					
			¿Considera que existen mecanismos de control anticipado en su servicio?						SI	NO					
			¿Considera que es controlada la información de su servicio?						SI	NO					
			¿Considera que es controlado el presupuesto y los gastos del servicio donde labora?						SI	NO					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa.

OBJETIVO: Determinar la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Bermello Villegas Génesis Jamel.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia Hospitalaria.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Bermello Villegas Génesis Jamel.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gerencia Hospitalaria.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



FIRMA

Ci: 1204204026





Quito, 17/11/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que BERMELO VILLEGAS GENESIS JAMEL, con documento de identificación número 1204204026, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: BERMELO VILLEGAS GENESIS JAMEL
Número de documento de identificación: 1204204026
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1021-2017-1855417
Institución de origen	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA HOSPITALARIA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2017-06-19
Observaciones	



Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-13-1245443
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	LICENCIADA EN LABORATORIO CLINICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2013-10-29
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel técnico-tecnológico superior

Número de registro	1006-11-1097832
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	TECNOLOGA MEDICA EN LABORATORIO CLINICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2011-11-15
Observaciones	



OBSERVACIÓN:

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

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

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

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

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



GENERADO: 17/11/2020 3.41 PM



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de gestión administrativa.

OBJETIVO: Determinar la gestión administrativa de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Intriago Saitos Aracely Ernestina.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			

Dra. Aracely Intriago S.
MIÉTRICO GENERAL
LIBRO TPOLO 56 N° 166

FIRMA

C.I. 1311647059

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DE INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral.

OBJETIVO: Determinar la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020.

DIRIGIDO A: Profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: Intriago Saltos Aracely Ernestina.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Seguridad y Salud Ocupacional

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			

Dra. Aracely Intriago S,
MÉDICO GENERAL
LIBRO 1 FOLIO 56 N° 166

FIRMA

CI. 1311647059



Quito, 17/11/2020

CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que INTRIAGO SALTOS ARACELY ERNESTINA, con documento de identificación número 1311647059, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: INTRIAGO SALTOS ARACELY ERNESTINA
Número de documento de identificación: 1311647059
Nacionalidad: Ecuador
Género: FEMENINO

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1006-12-1184431
Institución de origen	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Institución que reconoce	
Título	MEDICO
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2012-12-18
Observaciones	



Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1044-2019-2139727
Institución de origen	UNIVERSIDAD DEL PACIFICO ESCUELA DE NEGOCIOS
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2019-12-03
Observaciones	

OBSERVACIÓN:

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

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

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

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

Alexandra Navarrete Fuertes
Directora de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1311647059

GENERADO: 17/11/2020 3.49 PM

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Cuadro 1. Estadísticas de fiabilidad de instrumento de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Cuadro 2. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR001	57,3000	43,789	,694	,780
VAR002	55,8000	41,511	,683	,775
VAR003	55,8000	45,289	,349	,799
VAR004	55,6000	47,822	,221	,804
VAR005	55,3000	47,122	,466	,795
VAR006	56,0000	40,667	,875	,765
VAR007	57,2000	49,733	,008	,817
VAR008	56,7000	50,678	-,096	,836
VAR009	55,5000	49,833	,045	,810
VAR0010	56,4000	44,711	,561	,787
VAR0011	56,1000	46,322	,356	,798
VAR0012	56,3000	47,567	,260	,802
VAR0013	56,3000	42,011	,727	,774
VAR0014	56,3000	44,011	,527	,787
VAR0015	55,9000	44,989	,399	,795
VAR0016	55,6000	45,156	,511	,790
VAR0017	55,7000	49,789	,062	,809
VAR0018	55,5000	53,389	,333	,831
VAR0019	55,6000	43,822	,529	,787
VAR0020	56,1000	41,656	,866	,769

En los cuadros 1 y 2, se observa el cálculo de la prueba de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable gestión administrativa, identificándose el valor 0,805, indicando que el instrumento tiene confiabilidad en nivel bueno, por tanto, puede administrarse a la muestra de estudio.

Cuadro 3. Estadísticas de fiabilidad de instrumento de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	20

Cuadro 4. Estadísticas de total de elementos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR001	55,9000	82,100	-,018	,870
VAR002	55,6000	85,600	-,302	,881
VAR003	55,7000	74,678	,461	,858
VAR004	56,3000	71,344	,825	,847
VAR005	55,7000	73,344	,688	,852
VAR006	56,3000	78,011	,278	,864
VAR007	56,1000	69,433	,821	,844
VAR008	56,3000	79,122	,061	,882
VAR009	56,8000	67,733	,491	,862
VAR0010	55,8000	69,067	,758	,846
VAR0011	56,6000	74,267	,616	,854
VAR0012	56,5000	72,722	,625	,853
VAR0013	56,7000	71,122	,721	,849
VAR0014	56,2000	68,622	,953	,840
VAR0015	57,4000	81,378	,012	,873
VAR0016	57,5000	72,278	,823	,848
VAR0017	56,0000	69,778	,753	,846
VAR0018	56,1000	75,433	,393	,861
VAR0019	55,6000	84,489	,272	,876
VAR0020	55,7000	73,344	,688	,852

En los cuadros 3 y 4, se observa el cálculo de la prueba de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable satisfacción laboral, identificándose el valor 0,865, indicando que el instrumento tiene confiabilidad en nivel bueno, por tanto, puede administrarse a la muestra de estudio.

Anexo 6. Autorización de la aplicación del instrumento

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

CZS5 - Dirección Distrital 12D03 Quevedo – Mocache - SALUD
Provisión y Calidad de los Servicios de Salud

Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D03-QM-HEC-2020-0060-M

Quevedo, 14 de octubre de 2020

PARA: Srta. Mgs. Genesis Jamel Bermello Villegas
Directora Distrital 12D03 Salud Quevedo-Mocache

ASUNTO: Solicitud de autorización para aplicar instrumentos para elaboración de tesis.

De mi consideración:

Yo, Br Sánchez Elao Noris Mariela, identificada con Cédula de identidad: 0918111048, con domicilio en Cantón Quevedo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que por estar realizando mis estudios de post grado en la Universidad César Vallejo en la ciudad de Piura - Perú y estar desarrollando mi trabajo de investigación denominado <<Gestión Administrativa y Satisfacción de los Profesionales de la Salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador 2020>> y debiendo aplicar los instrumentos para recabar información, recurro a su digna persona para solicitarle el permiso correspondiente y aplicar dicha prueba a los profesionales internos de la Salud del ECU 911.

Por lo expuesto, espero su comprensión y me brinde la debida atención al presente, agradeciéndole anticipadamente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dra. Noris Sánchez E.
Médico Residente
CIBRO FOLIO 0070
REG. PROF. 15019

Med. Noris Mariela Sanchez Elao
MADICO GENERAL



Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D03-QM-2020-5629-M

Quevedo, 26 de noviembre de 2020

PARA: Sr. Med. Noris Mariela Sanchez Elao
Medico General

ASUNTO: Autorización para Aplicación de Encuestas para elaboración de tesis

De mi consideración:

En atención a Memorando Nro. MSP-CZS5-LR-12D03-QM-HEC-2020-0065-M, suscrito por la Dra. Noris Mariela Sánchez Elao, con cédula de identidad Nro. **091811104 - 8**, me permito indicar que este despacho **AUTORIZA** el proceder con la Aplicación de Encuesta a los profesionales internos de la salud del ECU 911.

Información que será de uso confidencial y exclusivo para fines académicos.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración

Atentamente,



Documento firmado electrónicamente

Mgs. Genesis Jamel Bermello Villegas
DIRECTORA DISTRITAL 12D03 SALUD QUEVEDO-MOCACHE

Referencias:
- MSP-CZS5-LR-12D03-QM-HEC-2020-0065-M

Dirección: Av. Jaime Roldos y Calle 15 Ava, Código Postal: 120306 / Quevedo Ecuad
Teléfono: 593-5-2752-117 - www.salud.gob.ec



GENESIS JAMEL
BERMELLO
VILLEGAS



sembramos
Futuro

Lenin

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: **Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020**
Investigador(a) principal: **Br. Noris Mariela Sánchez Elao**

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «**Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020**». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

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

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de ECU 911, Quevedo, Ecuador, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

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

Declaración de la Investigadora:

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

Firma de la Investigadora

Ecuador 14-October-2020

País y Fecha

Anexo 8. Compromiso del Investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del
ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020
Investigador(a) principal: Br. Noris Mariela Sánchez Elao

Declaración de la Investigadora:

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

Firma de la Investigadora

Ecuador 14- octubre - 2020

País y Fecha

Anexo 9. Base de datos de recolección de datos

Base de datos de la variable gestión administrativa

	PLANEACION						ORGANIZAC					DIRECCIÓN					CONTROL										
	1	2	3	4	5	6	T	7	8	9	10	11	T	12	13	14	15	16	T	17	18	19	20	T	T. G	SEXO	EDAD
1	2	4	2	2	2	3	15	4	4	4	0	4	16	4	4	3	4	1	16	4	1	3	3	11	58	M	34
2	4	4	3	4	1	4	20	3	4	4	4	4	19	4	2	3	4	4	17	4	4	2	4	14	70	M	44
3	3	4	2	4	3	3	19	4	2	3	3	4	16	4	4	4	2	4	18	3	4	4	2	13	66	F	50
4	2	3	2	3	2	4	16	2	3	4	3	3	15	3	3	4	3	2	15	4	2	1	1	8	54	M	57
5	3	1	3	2	1	4	14	2	1	4	4	4	15	1	4	3	4	3	15	4	3	2	1	10	54	M	38
6	2	4	2	2	2	3	15	4	3	2	3	3	15	4	3	3	4	2	16	3	2	1	4	10	56	F	25
7	2	1	2	3	2	4	14	4	3	4	4	4	19	1	3	4	3	1	12	4	1	1	3	9	54	M	51
8	1	4	3	1	1	1	11	3	4	2	1	1	11	4	0	3	1	1	9	4	4	4	4	16	47	F	49
9	2	0	3	2	2	2	11	3	1	2	2	4	12	0	3	3	4	3	13	2	3	1	1	7	43	M	45
10	3	4	3	2	1	0	12	4	4	4	0	4	16	3	2	3	3	3	14	0	3	2	4	9	51	M	50
11	2	0	2	3	1	3	11	3	0	1	3	3	10	0	4	3	1	3	11	3	3	2	0	8	40	M	45
12	4	3	3	3	1	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	3	17	4	3	2	4	13	67	M	58
13	3	3	2	4	3	1	16	2	2	3	1	3	11	3	2	4	2	2	13	4	2	4	2	12	52	M	52
14	4	4	4	3	2	4	21	4	3	0	3	2	12	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	15	66	M	35
15	3	4	3	4	1	2	17	2	1	1	2	1	7	4	3	3	4	2	16	2	2	2	1	7	47	F	37
16	4	3	2	4	2	0	15	4	4	2	0	3	13	3	3	3	4	3	16	0	3	3	4	10	54	M	41
17	4	1	4	3	2	4	18	1	3	3	3	2	12	1	3	4	3	1	12	4	1	3	3	11	53	M	48
18	3	1	3	4	3	1	15	4	4	4	1	1	14	1	2	3	4	1	11	1	1	3	4	9	49	F	41
19	1	4	3	1	1	1	11	1	4	1	1	1	8	4	1	3	1	1	10	1	1	1	4	7	36	M	41
20	3	4	3	4	3	4	21	1	4	4	4	4	17	4	2	3	2	1	12	4	1	2	4	11	61	M	32
21	4	4	4	4	2	4	22	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	1	16	4	1	3	3	11	68	F	34
22	3	4	4	1	3	3	18	1	4	3	3	4	15	4	3	3	4	2	16	3	2	2	4	11	60	M	36
23	4	3	3	4	2	2	18	1	3	3	2	3	12	3	3	4	3	3	16	4	3	1	2	10	56	F	28
24	3	4	3	1	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	2	3	4	4	17	4	4	3	4	15	70	F	29
25	4	4	4	1	2	3	18	4	1	3	3	4	15	4	4	3	4	3	18	3	3	3	1	10	61	M	29
26	3	3	3	4	1	3	17	3	1	3	3	2	12	3	2	3	2	0	10	3	0	2	1	6	45	F	32
27	4	4	3	4	2	4	21	3	1	4	4	3	15	4	4	4	2	4	18	4	4	1	1	10	64	M	53
28	3	4	3	3	2	1	16	2	1	3	1	4	11	2	4	3	2	4	15	1	4	4	1	10	52	F	27
29	3	1	4	4	3	1	16	4	1	1	1	1	8	1	3	3	4	1	12	1	1	2	1	5	41	M	36
30	2	1	1	1	2	4	11	0	1	4	4	1	10	1	3	4	3	4	15	4	4	2	1	11	47	F	27
31	3	1	1	1	1	1	8	1	2	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	5	25	M	40
32	2	1	1	4	1	4	13	1	4	1	4	4	14	1	2	3	4	1	11	4	1	2	4	11	49	M	37
33	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	9	1	3	2	1	7	27	M	42
34	4	4	4	3	3	3	21	4	3	3	3	3	16	4	2	3	3	2	14	3	2	3	3	11	62	M	39
35	3	1	1	4	2	2	13	2	4	3	2	4	15	1	2	3	3	2	11	2	2	3	4	11	50	F	40
36	1	1	2	1	1	2	8	1	1	1	2	1	6	1	1	1	2	0	5	2	0	2	1	5	24	F	36
37	3	1	1	1	1	1	8	3	1	4	1	4	13	1	3	3	2	4	13	1	4	2	1	8	42	M	45
38	2	2	1	4	3	4	16	4	4	2	4	1	15	2	3	3	2	4	14	4	4	3	4	15	60	M	36
39	4	3	4	4	2	1	18	2	4	4	1	1	12	3	3	4	1	1	12	1	1	3	4	9	51	M	47
40	3	3	1	3	2	1	13	0	2	4	1	3	10	3	4	3	3	4	17	1	4	2	2	9	49	F	30
41	4	2	4	3	1	3	17	1	4	3	3	1	12	2	1	3	3	1	10	3	1	2	4	10	49	M	42
42	3	2	4	1	1	4	15	1	4	4	4	4	17	2	4	4	4	1	15	4	1	2	4	11	58	F	38
43	2	2	1	4	1	1	11	3	4	4	1	4	16	2	4	3	4	0	13	1	0	2	4	7	47	M	49
44	4	2	4	4	3	4	21	3	3	1	4	1	12	2	1	3	2	4	12	4	4	3	3	14	59	M	35
45	4	3	1	3	3	2	16	1	4	2	2	2	11	3	2	4	2	4	15	2	4	2	4	12	54	F	39
46	3	0	1	4	2	1	11	1	4	3	1	1	10	0	1	3	4	1	9	1	1	1	4	7	37	M	31
47	2	2	4	1	3	4	16	1	4	3	4	1	13	2	1	4	3	4	14	4	4	3	3	14	57	F	36
48	3	3	4	1	2	1	14	2	4	4	1	4	15	3	4	3	3	1	14	1	1	3	4	9	52	F	32
49	2	3	1	4	1	1	12	4	4	3	1	4	16	3	2	3	4	1	13	1	1	2	4	8	49	M	38
50	4	2	1	4	2	4	17	3	2	2	4	3	14	2	3	3	2	3	13	4	3	1	2	10	54	M	46
51	3	2	2	3	2	4	16	2	4	4	4	1	15	2	2	3	1	2	10	4	2	4	3	13	54	M	35
52	4	1	4	3	3	3	18	1	4	3	3	1	12	1	4	3	3	2	13	3	2	2	4	11	54	F	39
53	2	3	4	3	3	3	18	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	17	3	3	3	4	13	65	M	38
54	4	4	3	4	1	1	17	3	4	4	1	4	16	1	2	3	4	1	11	1	1	1	4	7	51	M	54
55	3	4	2	4	3	3	19	4	2	3	3	4	16	4	4	4	3	19	3	3	3	2	11	65	M	46	
56	2	3	2	3	2	4	16	2	3	4	4	3	16	3	3	4	3	4	17	4	4	2	3	13	62	F	36
57	3	1	3	2	1	4	14	2	1	4	4	4	15	1	4	3	4	4	16	4	4	1	1	10	55	F	34
58	2	4	2	2	2	3	15	4	4	2	3	3	16	4	3	3	4	3	17	3	3	2	4	12	60	M	32
59	2	1	2	3	2	4	14	4	3	4	4	4	19	1	3	4	3	4	15	4	4	2	3	13	61	M	29
60	1	4	3	1	1	1	11	3	4	2	1	1	11	4	0	3	1	1	9	1	1	1	4	7	38	F	28
61	2	0	3	2	2	2	11	3	1	2	2	4	12	0	3	3	2	2	10	2	2	2	1	7	40	M	28
62	3	3	3	2	1	0	12	4	4	4	0	4	16	3	2	3	4	0	12	0	0	1	4	5	45	M	45
63	2	0	2	3	1	3	11	3	0	1	3	3	10	0	4	3	4	3	14	3	3	1	0	7	42	M	36
64	4	3	3	3	1	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	1	4	13	68	M	33

Base de datos de la variable satisfacción laboral

	CONDICIONES					RELAC. SOCIAL					DESARROLLO PERS					DESEMPEÑO					T.G	SEXO				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	T	11	12	13	14	15	T	16	17	18			19	20	T	
1	3	2	3	4	4	16	4	3	4	4	3	18	3	2	4	3	4	16	2	3	4	3	4	16	66	M
2	3	4	4	4	4	19	3	3	2	4	4	16	4	4	4	4	20	4	4	2	4	1	15	70	M	
3	2	4	4	4	3	17	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	72	F	
4	1	3	3	3	4	14	4	1	3	3	4	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	62	M
5	3	4	4	4	4	19	3	3	1	1	1	9	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	67	M	
6	2	3	3	4	2	14	2	2	4	3	1	12	3	2	3	1	3	12	3	3	2	4	3	15	53	F
7	4	2	3	3	4	16	1	1	3	1	4	10	3	3	3	4	3	16	2	4	4	4	4	18	60	M
8	2	1	4	4	4	15	3	2	4	1	3	13	1	3	1	3	4	12	1	4	3	4	1	13	53	F
9	1	2	3	3	3	12	2	1	1	3	1	8	0	2	3	1	1	7	4	4	2	0	1	11	38	M
10	4	3	2	4	4	17	1	1	4	1	3	10	3	3	1	3	2	12	0	2	3	3	2	10	49	M
11	3	4	0	0	3	10	0	3	0	0	3	6	1	3	0	3	0	7	4	0	3	0	1	8	31	M
12	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17	4	2	4	3	4	17	3	4	2	3	1	13	63	M
13	3	4	4	3	4	17	3	3	2	4	4	16	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	72	M	
14	3	4	3	4	4	18	3	3	3	3	4	16	1	3	3	4	3	14	4	3	3	4	3	17	65	M
15	3	3	4	4	4	18	3	3	1	1	1	9	1	3	1	1	4	10	3	4	3	4	2	16	53	F
16	4	3	0	3	3	13	3	4	4	3	1	15	1	2	3	1	0	7	3	0	2	3	3	11	46	M
17	4	4	3	1	1	13	4	4	3	4	4	19	1	3	4	4	3	15	4	3	3	1	4	15	62	M
18	3	1	0	4	4	12	1	3	4	0	0	8	0	3	0	0	0	3	3	0	3	1	1	8	31	F
19	1	1	3	4	2	11	3	1	4	3	3	14	4	2	3	3	3	15	1	3	2	4	1	11	51	M
20	4	4	2	4	4	18	1	4	4	4	3	16	3	3	4	3	2	15	4	2	3	4	2	15	64	M
21	1	4	3	4	4	16	4	1	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	4	3	3	4	1	15	61	F
22	1	3	3	4	2	13	1	1	4	2	1	9	4	2	2	1	3	12	3	3	2	4	1	13	47	M
23	1	3	3	3	4	14	1	1	3	2	1	8	3	3	2	1	3	12	3	3	3	3	3	15	49	F
24	2	4	3	4	4	17	1	2	4	3	3	13	3	3	3	1	13	4	1	3	4	4	16	59	F	
25	4	3	3	4	2	16	2	4	1	2	3	12	4	2	2	3	3	14	3	3	2	4	1	13	55	M
26	4	3	2	3	4	16	2	4	1	1	3	11	4	1	1	3	2	11	3	2	1	3	1	10	48	F
27	3	4	4	4	4	19	3	3	1	4	3	14	1	3	4	3	4	15	4	4	3	4	4	19	67	M
28	3	4	0	4	3	14	4	3	1	4	1	13	4	3	4	1	0	12	4	0	3	4	1	12	51	F
29	4	1	4	1	4	14	1	4	1	1	3	10	1	3	1	3	4	12	1	4	3	1	1	10	46	M
30	1	1	0	1	4	7	1	1	1	10	3	16	1	2	10	3	0	16	1	0	2	3	1	7	46	F
31	1	1	1	1	2	6	2	1	2	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	23	M
32	1	1	0	1	4	7	2	1	4	1	1	9	1	1	1	1	0	4	1	0	1	1	4	7	27	M
33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	6	1	1	2	1	1	6	22	M
34	4	1	3	4	2	14	2	4	3	2	1	12	1	3	2	1	3	10	1	3	3	4	3	14	50	M
35	1	1	1	1	1	5	1	1	4	3	3	12	3	2	3	3	1	12	1	4	4	4	4	17	46	F
36	1	1	4	1	3	10	2	1	4	4	3	14	4	3	4	3	4	18	1	4	3	1	4	13	55	F
37	1	2	2	1	4	10	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	2	8	2	2	3	1	1	9	32	M
38	1	4	3	2	4	14	4	1	4	1	3	13	1	3	1	3	3	11	4	3	3	2	3	15	53	M
39	1	1	3	3	2	10	1	1	4	4	2	12	4	2	4	2	3	15	1	3	2	3	4	13	50	M
40	4	1	2	3	4	14	1	4	2	1	2	10	1	4	1	2	2	10	1	2	4	3	4	14	48	F
41	1	4	2	2	4	13	2	1	4	1	1	9	1	3	1	1	2	8	4	2	3	2	1	12	42	M
42	4	1	2	2	2	11	2	4	4	3	1	14	4	3	3	1	2	13	1	2	3	2	1	9	47	F
43	4	4	2	2	4	16	2	4	4	2	1	13	4	2	2	1	2	11	4	2	2	2	4	14	54	M
44	1	4	3	2	4	14	3	1	3	4	3	14	1	3	4	3	3	14	4	3	3	2	4	16	58	M
45	1	4	0	3	4	12	4	1	4	3	3	15	4	3	3	3	0	13	4	0	3	3	3	13	53	F
46	4	3	2	0	2	11	1	4	4	4	2	15	4	2	4	2	2	14	3	2	2	0	3	10	50	M
47	4	3	3	2	4	16	1	4	4	1	3	13	1	3	1	3	3	11	3	3	3	2	4	15	55	F
48	3	4	3	3	4	17	2	3	4	1	2	12	1	3	1	2	3	10	4	3	3	3	3	16	55	F
49	4	3	2	3	2	14	2	4	4	4	1	15	4	2	4	1	2	13	3	2	2	3	3	13	55	M
50	4	3	2	2	4	15	1	4	2	1	2	10	1	4	1	2	2	10	3	2	4	2	4	15	50	M
51	1	1	0	2	2	6	2	1	4	1	3	11	1	3	1	3	0	8	1	0	3	2	1	7	32	M
52	1	1	4	1	4	11	4	1	4	3	3	15	3	3	3	3	4	16	1	4	3	1	4	13	55	F
53	2	3	4	3	4	16	4	2	4	4	3	17	3	3	4	3	4	17	3	4	3	3	3	16	66	M
54	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	3	18	3	2	4	3	4	16	4	4	2	4	1	15	68	M
55	2	4	4	4	3	17	4	2	2	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	72	M
56	1	3	3	3	4	14	4	1	3	3	4	15	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	62	F
57	3	1	1	1	4	10	3	3	1	1	1	9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	8	32	F
58	2	3	3	4	2	14	2	2	4	3	1	12	3	2	3	1	3	12	3	3	2	4	3	15	53	M
59	1	2	1	1	1	6	1	1	3	1	1	7	0	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	6	23	M
60	2	1	4	4	4	15	3	2	4	1	3	13	1	3	1	3	4	12	1	4	3	4	1	13	53	F
61	1	1	1	0	3	6	2	1	1	3	1	8	0	2	3	1	1	7	1	1	2	0	1	5	26	M
62	1	0	2	3	3	9	1	1	4	1	3	10	3	3	1	3	2	12	0	2	3	3	2	10	41	M
63	3	4	0	0	3	10	0	3	0	0	3	6	1	3	0	3	0	7	4	0	3	0	1	8	31	M
64	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	3	17	4	2	4	3	4	17	3	4	2	3	1	13	63	M

Anexo 10. Fotos del trabajo de campo



Aplicando los cuestionarios a la muestra



Aplicando los cuestionarios a la muestra