



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en Personal Sanitario
del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022

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

AUTORA:

Peñañiel Chaves, Fanny Jesús (orcid.org/0000-0001-5227-8790)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (orcid.org/0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres con el mas sincero amor que puede existir, María Chaves, Francisco Peñafiel y hermanos quienes me inculcaron valores para ser una persona con principios y me enseñaron que no hay edad ni límites para alcanzar nuestros objetivos y metas, siempre colocando primero a Dios.

También está dedicado a mis hijos, Paulo, David, Zacarías y mi amado Leonardo quienes me dan fuerzas para seguir adelante les dejo este presente como un legado, no importa cuantas caídas tengan, siempre hay que levantarse y seguir adelante, todo esfuerzo tiene su recompensa.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a Dios todo poderoso quien con su infinito amor me mantiene con vida, salud y trabajo y me ha permitido alcanzar este logro en mi vida profesional.

De igual manera mi gratitud infinita a la Universidad Cesar Vallejo que me permitió alcanzar mi meta con la presente Maestría y adquirir nuevos conocimientos para emplearlos en mi vida profesional.

Extiendo también mi agradecimiento a mi tutor de tesis Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo quien estuvo en cada momento con su infinita paciencia a lo largo de este trabajo, gracias por sus aportes.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	32

Índice de Tablas

Tabla 1. Prueba de Normalidad	15
Tabla 2. Gestión administrativa y satisfacción laboral	15
Tabla 3. Planificación y dimensiones de Satisfacción laboral	16
Tabla 4. Organización y dimensiones de Satisfacción laboral	16
Tabla 5. Dirección y dimensiones de Satisfacción laboral	17
Tabla 6. Control y dimensiones de satisfacción laboral	17

Índice de Gráficos y Figuras

Figura 1. Diseño de estudio	11
Figura 2. Niveles de Gestión Administrativa en personal sanitario	18
Figura 3. Niveles de Satisfacción laboral en personal sanitario	18

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil. La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística de 50 trabajadores asistenciales de un hospital de Guayaquil. Para el recojo de datos se aplicó la escala de gestión administrativa de Saavedra (2019) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS v26. Los hallazgos evidencian que no existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción laboral ($p > 0.5$). Además, prevalece la percepción del nivel eficiente y regular en gestión administrativa, y el nivel regular (84%) y parcial insatisfacción (12%) en satisfacción laboral. Se concluye que la gestión administrativa no se relaciona entre sí.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción laboral, personal de salud.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in Health Personnel of the Emergency Service of a Hospital in Guayaquil. The research has been developed under the quantitative approach, and non-experimental design, cross-sectional and correlational level. We worked with a non-probabilistic sample of 50 care workers from a hospital in Guayaquil. For data collection, the administrative management scale of Saavedra (2019) and the job satisfaction scale of Sonia Palma were applied. For data analysis, the SPSS v26 program was used. The findings show that there is no significant relationship between administrative management and job satisfaction ($p>0.5$). In addition, the perception of the efficient and regular level in administrative management prevails, and the regular level (84%) and partial dissatisfaction (12%) in job satisfaction. It is concluded that administrative management is not related to each other.

Keywords: Administrative management, job satisfaction, health personnel.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia covid-19 ha ocasionado el mayor impacto en el entorno laboral a nivel global. La Organización internacional de trabajo sostiene que la pandemia ha evidenciado las desigualdades grietas sociales que vulneran a los grupos en relación al trabajo, ya se sea jornada laboral, el lugar de trabajo, las relaciones con otros trabajadores, la permanencia en el consorcio y la labor como medio de desarrollo personal (Garcés, 2021; Romero, 2020) En el ámbito sanitario Latinoamericano, la pandemia COVID-19 ha generado cambios relevantes en la gestión de salud pública, ya sea institucional, logístico, gestión del talento humano, requiriéndose mayor número de personal de modo urgente y prioritario, cuyos profesionales de salud ante la recarga de trabajo afrontan riesgos psicosociales, biológicos, físicos, etc. (Calamud, 2020; Gamero & Pérez, 2020).

En Ecuador, la gestión administrativa del ámbito hospitalario afronta una severa crisis debido a los limitados presupuestos, carencia logística, falta de medicamentos, limitado personal ya sea profesionales y técnicos de la salud, como administrativo, lo cual resulta insuficiente a las necesidades institucionales para atender la demanda, lo cual genera sobrecarga laboral en los profesionales de la salud ante la alta incidencia de morbilidad, que conlleva a padecimiento complicado del paciente, riesgos laborales, especialmente biológico y psicosocial, y por ende temor al contagio, y una actitud de evitación y distanciamiento (Medina, 2020; Veliz, 2020).

Sin embargo, dado la situación sanitaria por la pandemia COVID-19, por la incidencia de casuística, los servicios de emergencia colapsaron ante la alta incidencia epidemiológica y por ende alto riesgo de contagio, así como temor e incertidumbre por el personal sanitario, e incluso varios trabajadores sanitarios expresaban su deseo de renunciar y buscar empleo con menor riesgo. Además, las jornadas de trabajo fueron más extensas, con menor tiempo de descanso y exposición continua al dolor, malestar y padecimiento de los pacientes, frente al cual el personal sanitario ha evidenciado manifestaciones de fatiga, cansancio, irritabilidad, agotamiento emocional, tristeza, desarrollando desagrado, malestar ante los requerimientos que demandaban los pacientes, presiones del trabajo y estresores laborales (Peraza, 2020; Sacoto, 2021)

En este sentido, la gestión administrativa eficaz y eficiente desarrolla estrategias con liderazgo organizacional para dotar a la entidad hospitalaria de recursos logísticos, de materiales, medicamentos como también gestión del talento humano que implica manejo del estrés y riesgos psicosociales, fortalecimiento del clima laboral y cultura laboral, motivación del personal administrativo y asistencial, gestión de la capacitación que incida en el desarrollo de la identidad institucional y por ende desarrolle agrado, bienestar y satisfacción con el trabajo para una mejor realización de sus funciones, en consecuencia, su desarrollo y desempeño será eficiente (Garcés, 2021). La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida del personal sanitario que incide en la calidad de atención y práctica asistencial brindada, y por ende en la satisfacción de los pacientes (Carrillo, 2015)

La crisis sanitaria constituye un reto para la gestión eficiente y estratégica del sistema sanitario, ya sea para la adecuación de infraestructura, provisión de logística y equipos, medicamentos, así como de condiciones de bioseguridad para el equipo de primera línea y protección de la salud y evitación de contagio del personal sanitario (Estalella et al., (2021). En tal sentido en la medida que la gestión administrativa del sistema hospitalario sea eficiente y oportuna, atiende las necesidades y demandas ocupacionales del personal sanitario para su bienestar y protección, y por ende incide en la satisfacción del trabajador sanitario con la organización y con su empleo (Acosta, 2021).

En la revisión de trabajos previos acerca de la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción laboral, se han encontrado estudios varios estudios previos a la pandemia, y dada la situación sanitaria actual, constituye una necesidad del conocimiento analizar la relación entre gestión administrativa y satisfacción con el trabajo.

En un hospital de Guayaquil en tiempos COVID-19, de tercer nivel que atención clínica especializada, evidenció carencia de acceso a los equipos, recursos y herramientas ineludibles para brindar el servicio clínico, generando malestar emocional en el personal asistencial. Se acentuó la problemática dada el temor al contagio, los riesgos biológicos, psicosociales, el nivel de estrés, cansancio, fatiga, desanimo por la sobrecarga de pacientes, en especial en el servicio de emergencia, y el limitado personal, que a pesar que hubo

incorporaciones, la demandaba rebasa la capacidad operativa, conllevando larga jornada laboral de los trabajadores, como también riesgos laborales, especialmente biológico y psicosocial (Irazabal, 2019)

Por lo anteriormente expuesto, se plantea como problema de investigación: ¿Existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral del personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022?

La investigación realizada es viable dado que ha permitido analizar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral, para lo cual se aplicaron instrumentos con evidencias de validez y confiabilidad. Además, la investigación tiene relevancia teórica dado que los hallazgos son evidencia empírica para el desarrollo de conocimientos de la gestión hospitalaria en crisis sanitaria y sirva de base para posteriores estudios. Además, permite describir los niveles de gestión administrativa y satisfacción laboral desde la percepción del personal sanitario, de modo que el personal directivo pueda diseñar e implementar estrategias para mejorar la gestión del talento humano y dirección del servicio hospitalario. El parte metodológico del estudio se centra en el aporte evidencia de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. Por último, la investigación tiene relevancia social que beneficia al personal sanitario y sistema hospitalario, de modo que caracterice el comportamiento de las variables.

Por lo tanto, considerará como objetivo general: determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral del personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil.

Los objetivos específicos son: identificar la relación entre dimensiones de gestión administrativa y dimensiones de satisfacción laboral, Describir los niveles de gestión administrativa y describir los niveles de satisfacción laboral del personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022. En tal sentido para responder al problema de investigación se formula la hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en personal sanitario del servicio de emergencia de un hospital de Guayaquil, 2022

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de trabajos previos se ha identificado estudios a nivel internacional, nacional y local que se describen a continuación

A nivel Internacional, Mendoza-Briceño et al., (2022), en Perú analizó los factores que influyen en la satisfacción laboral en un centro de Salud durante la emergencia sanitaria. Trabajó con una muestra de 244 trabajadores asistenciales y aplicó la encuesta. Los hallazgos evidenciaron que el burnout explica el 20.4 %; mientras que el modelo de burnout y motivación explican el 28.7% de SL. Concluyó que el burnout y motivación influyen en la SL del personal sanitario.

Acosta (2021), en Perú analizó la relación entre GA y SL en profesionales sanitarios de un hospital de Lima; cuya muestra estuvo conformada por 150 usuarios internos. Los resultados evidencian una relación moderada ($r= 0.423$; $p<0.5$). Además, en gestión administrativa percibida, una prevalencia de deficiente gestión (57.3%) y baja gestión (42%); en tanto que, en SL, identificó una prevalencia de insatisfecho (69.3%) y muy insatisfecho (30%).

Meza (2019), en Perú analizó si la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en usuarios internos de un hospital de Chiclayo, estudio analítico, correlacional y aplicó el censo a 19 usuarios internos; e identificó una correlación baja entre las variables de estudio ($p>0.05$; $r = 0.289$); Además las dimensiones de gestión administrativa correlacional con satisfacción laboral

Arregui (2019), en Perú analizó la relación entre GA y SL EN UN Centro de Salud de Huarochirí, estudio transeccional y aplicó censo a 61 usuarios internos. Los hallazgos evidenciaron una relación significativa entre las variables ($p<0.05$). Además, una prevalencia del nivel medianamente eficiente (62.3%) y SL media (50.8%) presentan una satisfacción laboral media.

Córdova y Arévalo, (2018) en Perú describieron la GA y SL en usuarios internos de una empresa en Tarapoto e identificaron una predominancia del nivel regular de GA y SL. Además, una relación directa entre las variables de estudio.

Rodríguez et al., (2017), en España describieron los niveles de satisfacción laboral en equipos de atención primaria de Asturias y trabajó con una muestra de 120 profesionales sanitarios; estudio observacional, de corte transversal, e

identificaron que, existe niveles adecuados de SL, no obstante, perciben bajo niveles remunerativos.

Pablós Gonzalez (2016), en España analizó el grado de SL en personal de enfermería de hospitales de Extremadura, trabajó con una muestra probabilística de 231 enfermeras, estudio transversal-correlacional. Los resultados evidenciaron alta SL con la organización, supervisión, ambiente de trabajo y coordinación de trabajo.

A nivel nacional, Marcillo (2020), en Babahoyo analizó la relación entre GA y SL en personal asistencial; estudio transversal-correlacional, y tuvo una muestra de 52 usuarios internos. Los hallazgos evidenciaron una relación directa entre las variables de estudio ($Rho= 0.443$; $p<.05$).

Sánchez (2020), en Quevedo analizó la relación entre GA y SL en profesional sanitario de ECU911, estudio correlacional, y trabajó con técnica censal de 64 usuarios internos, cuyos resultados evidenciaron una relación significativa entre las variables de estudio.

Zaldúa (2018), en Manabí analizó los factores que inciden en la SL en personal de un hospital de Manabí, estudio observacional, explicativo, cuya muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. Los resultados evidenciaron una prevalencia de satisfacción extrínseca (43%) y satisfacción intrínseca (41,7%) Concluyó que la SL del personal sanitario es multifactorial.

A nivel local, Moran (2022), estudió clima organizacional y SL en personal de emergencia de un hospital de Guayaquil, estudio transversal-Correlacional y trabajó con una encuesta de 45 profesionales sanitarios. Los hallazgos evidenciaron una relación entre las variables y una prevalencia del nivel regular en ambas variables.

En la revisión teórica de la *Gestión administrativa (GA)*, se identifica diferentes acepciones. Al respecto Chiavenato (2007) la define como el proceso de gestionar en forma estratégica una organización basada en procesos de la administración como dirigir, planificar, controlar, evaluar y supervisar para el cumplimiento de los objetivos institucionales en tiempo determinado. En tanto que, Con una concepción similar, Mendoza-Briones (2017), definen a la gestión administrativa como un sistema de actividades y tareas aplicadas por personal directivo de una organización basados en la planeación, organización, dirección y

control con la finalidad de lograr los objetivos de la organización. Al respecto Estela (2011) definió la gestión administrativa como un sistema de acciones y estrategias que se aplica para conducir una organización mediante la gestión diligente y eficaz de actividades, tareas y optimización de recursos para el logro de sus objetivos institucionales.

En tal sentido, de acuerdo a las definiciones analizadas, la gestión administrativa constituye una herramienta de gestión de la organización que conduce hacia el logro de los objetivos planteados mediante procesos administrativos y cumplimiento de estándares (Chiavenato, 2010; Estela, 2011; Mendoza-Briones, 2017)

Respecto a las características de la GA, Münch (2014) plantea que las siguientes peculiaridades:

- Universalidad, dado que es relevante en todo grupo humano.
- Valor instrumental, cuya practica se orienta hacia el logro de los objetivos institucionales.
- Multidisciplinaria porque emplea conocimientos y procedimientos de varias disciplinas científicas
- Versatilidad. La práctica administrativa es flexible, adecuándose los procedimientos de acuerdo a la naturaleza de la organización y el contexto en el cual se desenvuelve.

Respecto a los enfoques teóricos de la gestión administrativas que caracterizan el comportamiento de las organizaciones, siendo una de las pioneras la Teoría de Taylor, que le da la fundamentación científica a la administración, plantea la organización y puestos de trabajo, analizando la distribución del tiempo, tareas y funciones de los empleados, así como establecimiento de sueldos de acuerdo a la naturaleza de su función y formas de producción. Además, formula plantea los principios de la administración: Planeamiento, Preparación, Control, y Ejecución (Robbins y Coulter, 2014). La teoría clásica de Fayol, que enfatiza en la estructura y funciones de la organización para optimizar procedimientos, roles y tareas para el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2010). Además, la teoría de las relaciones humanas planteada por Mayo, sostiene que la organización esta compuesta por grupo de personas que requieren de liderazgo, motivación, liderazgo,

autonomía, confianza, cuyo clima laboral incide en la forma de trabajo y productividad laboral (Robbins, 2013). La teoría racionalista de la administración enfatiza las relaciones humanas y la aplicación de la tecnología para el desarrollo de actividades, dirección y control de la organización (Agüero, 2007).

En lo referente a las dimensiones de la gestión administrativa es un proceso complejo que implica varios procesos que se detallan a continuación:

La *planificación* es un proceso de gestión institucional caracterizado por la sistematización de objetivos, actividades, estrategias a desarrollar a corto, mediano y largo plazo, para lo cual se prevé los métodos y recursos a emplearse, y se encuentra orientado con la Organización, Dirección y Control (Chiavenato, 2010). En este orden de ideas, Robbins y Coulter (2014) sostienen que la planeación se fundamenta en plantear las metas y objetivos institucionales, como también la sistematización de estrategias y planes institucionales que incorporen y articulen los procesos y tareas organizacionales. La planeación conlleva a reflexionar acerca de la naturaleza y finalidad de la organización y en atención a ello sistematizar la operativización para el cumplimiento de objetivos (Hampton, 1989)

La *Organización* es un sistema conformado por una estructura, jerarquía, normas, cultura organizacional y funciones que se desarrollan en forma coordinada para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, para lo cual se aplica estrategias a corto, mediano y largo plazo en un tiempo previsto, y establece con claridad las responsabilidades y funciones de los integrantes del sistema organizacional (Chiavenato (2007). Al respecto Gitman y Mc Daniel (2007) plantean que la organización es un proceso que prevé, coordina y asigna los recursos necesarios del sistema para efectivizar los planes, proyectos y cumplimiento de objetivos.

La Dirección es de vital importancia para la organización y conlleva a conducir a los usuarios internos con liderazgo, gestionando la motivación, cultura y clima laboral, así como las condiciones materiales y emocionales para que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera positiva y se logre obtener los objetivos propuestos de la organización (Hampton, 2011). En este sentido, con la finalidad de conducir las tareas y responsabilidades en los subordinados de manera operativa que implica utilizar la proyección extrínseca e intrínseca (Robbins y Coulter, 2014).

El proceso de *control* desde un enfoque limitado se caracteriza por la verificación del cumplimiento de procesos, estándares, objetivos, metas institucionales para evaluar los avances, logros, dificultades y deficiencias para las respectivas acciones correctivas en la organización (Chiavenato (2007). Al respecto Mendoza plantea que el control es un proceso planificado y sistemático orientado a garantizar que las acciones planificadas sean reales y conduzcan al logro de metas (Mendoza-Briones (2017).

Respecto a la revisión teórica de SL, tiene diferentes acepciones. Palma (2006) define a la SL como la actitud del empleado hacia su trabajo influenciado por creencias, expectativas, necesidades y experiencia laboral (Palma, 2006). Al respecto Rubiños (2019) la define como la disposición favorable del empleado hacia su trabajo, que le permite agrado y bienestar en pertenecer y permanecer dentro de la organización al percibir un clima de trabajo armónico, motivación, y desarrollo personal. La SL del empleado incide en su desempeño laboral, mostrando involucramiento, eficiencia, responsabilidad (Álvarez, 2007). La SL tiene un componente afectivo, motivacional y conductual, en la cual el trabajador expresa agrado hacia su trabajo y ambiente laboral (Dorta y Gonzales, 2003; Gibson et al., 2000).

En esa línea conceptual, Robbins (2013) define a la SL como el sentimiento favorable del trabajador hacia su centro de trabajo y tareas y roles que desempeña dentro de la organización al percibir coherencia con sus necesidades y expectativas. La SL es el estado de bienestar emocional del empleado hacia el trabajo, en la cual percibe gratificación y coherencia con sus necesidades y expectativas laborales (Andresen et al., 2007).

La SL es multidimensional, en la cual confluyen factores personales, laborales y organizacionales; influenciado por aspectos internos del trabajador como la personalidad del trabajador, su motivación hacia el trabajo, creencias y expectativas, compromiso y disciplina laboral; y factores externos como la cultura organizacional, el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, condiciones laborales, remuneración, entre otros (García, 2010; Lacayo, 2017)

En la revisión de modelos teóricos, Lawler sostiene que la SL es resultado de la interacción entre empleado y centro de labores, en la cual el trabajador percibe que la organización brinda un ambiente de trabajo, condiciones laborales y

remuneración adecuada para el ejercicio de sus funciones en beneficio de la organización (Dorta y Gonzales, 2003).

La teoría de factores motivación-higiene de Herzberg, Synderman y Mausner plantea que el trabajador se moviliza por la necesidad de reconocimiento, estatus, y desarrollo personal, así como factores de insatisfacción relacionado con el contexto laboral, políticas institucionales, clima laboral que genera malestar y desagrado en el trabajador (Morillo, 2006). En tal sentido de acuerdo al modelo Bifactorial de la satisfacción basado en la teoría de Herzberg, los factores extrínsecos o factores de higiene referido a factores que proceden del entorno de trabajo como condiciones de trabajo, estabilidad, jornadas de trabajo, remuneración, relación con directivos. Los factores intrínsecos o motivacionales que incide en el trabajador con el interés por el trabajo, compromiso y bienestar que genera desempeñarse en una determinada organización (Madero, 2019) Al respecto Honnaun (2011) identifica ciertos factores que afectan la SL como bajas remuneraciones, conflictos interpersonales, ambiente de trabajo tenso, entre otros.

La teoría de Alderfer basado en la pirámide de necesidades de Maslow, de modo tal que la satisfacción laboral se desarrolla en la medida que el trabajo brinde satisfacción a las necesidades existencia, relación y desarrollo. La existencia está conformada por las necesidades básicas y de seguridad; la relación está referido al nivel de agrado y satisfacción que experimenta en las relaciones con los integrantes del trabajo, en la cual percibe estima, pertenencia y reconocimiento. En tanto que el desarrollo está referido a las oportunidades que brinda la organización para el crecimiento personal del trabajador, y logro de sus proyectos, metas y realización personal (Loitegui, 2010).

El modelo de Adams plantea que la satisfacción con el trabajo se desarrolla por las gratificaciones, recompensas y contraprestaciones que recibe el empleado por su trabajo, que pondera equidad y coherencia con el esfuerzo desplegado y la contraprestación recibida, así como el contraste con otros compañeros de trabajo, de modo que, si lo percibe justo, no genera tensión o malestar, y al ponderar como contraprestaciones excesivas, lo compensa con mayor involucramiento y desempeño laboral (Rivas, 2008)

En el análisis dimensional, Palma (2006) plantea las siguientes dimensiones:

- Condiciones Físicas y/o Materiales (CFM), referida a los elementos tangibles como infraestructura, ambientes de trabajo, instalaciones, servicios, ventilación, ruido que percibe el empleado en la organización en el cual trabaja,
- Beneficios laborales y remunerativos (BLR), referido al respeto de sus derechos laborales establecidos por ley, como también a la remuneración y bonificaciones económicas que recibe el empleado por la entidad en el cual labora.
- Las Políticas Administrativas (PA), referido a los principios, normatividad y prácticas institucionales que caracterizan la organización y relación laboral.
- Las Relaciones sociales (RS) está referido a la interacción, confianza y armonía entre los integrantes de la organización que genera seguridad, agrado, bienestar al percibir cohesión y respeto con los demás trabajadores, cuya convivencia está regulado por reglamento de trabajo y protocolos institucionales.
- Desarrollo personal (DP) caracterizado por la oportunidad que brinda la organización al empleado para la realización de sus proyectos, metas personales y profesionales que le permita progresar y mejorar condiciones de vida.
- Desempeño de tareas (DT) referido a la valoración del empleado acerca de la calidad y eficacia en la realización de sus roles y funciones dentro de la entidad laboral, y exige compromiso, motivación, destrezas, que le genera agrado y satisfacción.
- Relación con la Autoridad (RA) está referido a la interacción del empleado con sus superiores e implica control, supervisión, monitoreo y retroalimentación en un clima de respeto y diálogo.

En lo referido al fundamento teórico de la relación entre GA y SL, Meléndez y Bardales (2020) plantea que la gestión administrativa eficiente desarrolla estrategias eficientes y eficaces para dirigir la entidad hacia el logro de sus objetivos institucionales, lo cual conlleva planeación, organización y control; de modo utiliza en forma eficiente los recursos que dispone; de modo que brinde las condiciones materiales y afectivas favorables que genere agrado y bienestar del trabajador con la organización y tarea que realiza.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativa, de modo tal que se aplicó la medición del objeto de estudio y tratamiento estadístico para corroborar las conjeturas. Además, se trata de un estudio básico, cuyos hallazgos contribuyen al desarrollo teórico de la gestión del comportamiento organizacional en ámbito sanitario (Bernal, 2010; Hernández et al., 2014)

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño aplicado ha sido no experimental u observacional, dado que se estudia el comportamiento de las variables en su entorno natural, recopilan datos del objeto estudiado sin que existe manipulación de las variables en forma deliberada. Según el corte, se tratade un estudio trasversal, dado que realiza la recopilación de datos en único momento. Además, se aplicó el diseño correlacional, enfocado medir la covariación de los atributos estudiados, cuyo esquema se detalla (Gómez, 2009; Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

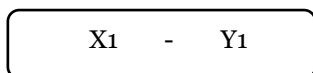


Figura 1. Diseño de estudio

De dónde:

- X₁ : Gestión administrativa
- X₂ : Satisfacción laboral
- : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual: Es la dirección estratégica de sistemas administrativo de una organización con liderazgo, dinamismo, organización y eficiencia, orientado hacia el cumplimiento de metas y objetivos institucionales (Garzón, 2011; Mendoza, 2017)

Definición operacional: Ha sido medido por las sumatoria de las puntuaciones obtenidas en la encuesta sobre la gestión administrativa en función de las dimensiones planificación, control, dirección y organización.

Escala: Ordinal

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Es la disposición de agrado, bienestar y gratificación que experimenta el individuo frente al trabajo y centro laboral (Palma, 2006)

Definición operacional: Ha sido medida por las puntuaciones obtenidas en cuestionario de satisfacción laboral de Palma, conformado por 36 reactivos tipo escala en función de siete dimensiones

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el total de unidades con determinadas características que constituyen una organización de donde se extrae la muestra de estudio (Hernández-Sampieri y Torres, 2018). La población está conformada por 80 usuarios internos de emergencia de un hospital de Guayaquil.

La muestra es una porción de la población al cual se le administra los instrumentos de recojo de datos (Gómez, 2009); y estuvo conformada por 50 usuarios internos sanitarios elegidos mediante muestreo no probabilístico de tipo intencional, en la cual el investigador selecciona las unidades de análisis bajo determinados criterios (Manzano, 2016)

Los criterios de inclusión son: Usuarios internos de ambos sexos que laboran de modo presencial, que otorgaron el consentimiento informado y culminaron los instrumentos de recojo de datos. Los criterios de exclusión son trabajadores asistenciales de otros servicios, o no concluyeron las encuestas y personal que se encuentra en periodo vacacional, o sanción disciplinaria.

Además, se trabajó con una muestra piloto de 20 usuarios internos para fines de análisis de confiabilidad de las encuestas (Hernández-Sampieri y Torres, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el recojo de datos se aplicó la encuesta, que constituye un procedimiento para medir actitudes, percepciones, creencias en la modalidad de

auto reporte de una muestra de ítems representativos acerca de los atributos analizados (Bernal, 2018).

Para la investigación se aplicó dos instrumentos. Para medir gestión administrativa se aplicará la escala de evaluación de Saavedra (2019), instrumento que evalúa mediante 20 reactivos tipo Likert de 1 a 5, que permite recolectar información acerca de la gestión administrativa en forma individual y grupal. El instrumento permite clasificar la percepción de la gestión administrativa en tres niveles: Gestión eficiente (74-100), gestión regular (47-73) y gestión deficiente (De 46 a menos); instrumento cuya evidencia de validez fue determinada por juicio de expertos, y confiabilidad mediante coeficiente Omega Mc Donald (0.912), coeficiente que lo ubica en altamente confiable (Martínez y March, 2015).

Para medir Satisfacción laboral se aplicó la Escala SL de Sonia Palma, instrumento que explora el grado de satisfacción percibida por los trabajadores; instrumentos aplicados en forma individual y grupal mediante 36 reactivos tipo Likert de 1 a 5, que permite recolectar información acerca de la gestión administrativa en forma individual y grupal. El instrumento permite clasificar la satisfacción laboral Alta Satisfacción (168 a más), Parcial Satisfacción (149-167), Regular satisfacción (112-148), Parcial Insatisfacción (93-111) y Alta Insatisfacción (36-92)

La evidencia de validez y confiabilidad fue determinada por Palma (1999), obteniendo coeficiente aceptable ($\alpha=.79$). Para fines del estudio se determinó la evidencia de validez por juicio de expertos y la confiabilidad mediante Coeficiente Omega, cuyos valores son aceptables ($\omega=.825$).

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio se realizaron los siguientes procedimientos:

- Coordinación con personal directivo de un hospital para la autorización de la aplicación de instrumentos.
- Se realizó la validación por juicio de expertos de los instrumentos de recojo de datos por tres jueces.
- Se realizó análisis de confiabilidad de los instrumentos en muestra piloto de 20 unidades de estudio.
- Se digitalizó los instrumentos y se aplicaron mediante vía online.

- Se elaboró la base de datos en formato Excel y se analizó los datos mediante software estadístico, y procesó los resultados mediante tablas y gráficos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico se ha utilizado Microsoft Excel, el programa SPSS v26 y Jamovi. Se diseñó la base de datos en aplicativo Excel y se categorizó las variables, utilizándose porcentajes para describir los niveles de cada variable de estudio mediante SPSS.

La evidencia de validez se realizó utilizando aplicativo Excel, y determinó mediante índice de acuerdo de Aiken. El análisis de la confiabilidad se ha realizado utilizando el Programa Jamovi mediante el coeficiente Omega Mc Donald.

En el análisis correlacional se realizó como análisis previo la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de Kolmogorov Smirnov, y debido que los datos no cumplieron el criterio de normalidad, se utilizó el coeficiente no paramétrico de Spearman, y para verificar las hipótesis se tuvo en cuenta el análisis inferencial con un nivel de confianza del 0.95 (Betanzos y López, 2017; Escudero, 2017);

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio se aplicó los principios estipulados del Informe Belmont (1979); respetándose la autonomía de los sujetos de estudio, mediante el consentimiento informado, en la cual las personas en forma voluntaria e informada otorgaron su autorización para ser parte de la muestra de estudio. Además, la beneficencia no maleficencia, caracterizado en aplicar técnicas investigativas orientadas a desarrollar conocimientos acerca de las variables de estudio, sin generar peligro o riesgo a las unidades de análisis, cuyas respuestas fueron procesadas en forma confidencial, de modo que los resultados presentados no individualizan a los sujetos de estudio. Así también se respetó el principio de justicia, mediante un trato de respeto, igualdad y equidad a los participantes. Por último, se ha respetado la propiedad intelectual mediante citas y referencias siguiendo las normas APA.

IV. RESULTADOS

Bondad de Ajuste

Tabla 1. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,172	50	.001
Planificación	,190	50	.001
Organización	,159	50	.003
Dirección	,150	50	.007
Control	,160	50	,003
SATISFACCIÓN GLOBAL	,106	50	.200*
CF	,098	50	.200*
BL	,154	50	,004
PA	,103	50	.200*
RS	,129	50	.037
DP	,115	50	.099
DT	,229	50	.001
RAUT	,100	50	.200*

En la tabla 1 se observa que las puntuaciones de la variable gestión administrativa sigue una distribución diferente a la normal; en tanto que satisfacción laboral cumple con el criterio de normalidad; por lo cual corresponde aplicar un coeficiente no paramétrico

Análisis Correlacional

Tabla 2.

Gestión administrativa y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	-,157
	Sig. (bilateral)	,276
	N	50

Interpretación

En la tabla 2, en el análisis inferencial de la relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en Profesional de enfermería, se evidenció que no existe relación ($p > .05$) entre las variables de estudio en la muestra aplicada, lo cual significa que existe independencia entre los atributos medidos.

Tabla 3.

Planificación y dimensiones de Satisfacción laboral en personal sanitario

Dimensiones	Planificación	
	Rho	p
CF	-,012	,936
BL	-,046	,740
PA	,033	,818
RS	-,312*	,227
DP	-,176	,220
DT	-,035	,808
RAUT	-,130	,369

Interpretación

En la tabla 3, en el análisis inferencial de la relación entre dimensión planificación y las dimensiones de satisfacción laboral en la muestra de estudio, se identificó que no existe una relación significativa entre planificación y las dimensiones de satisfacción laboral.

Tabla 4.

Organización y dimensiones de Satisfacción laboral en personal sanitario

Dimensiones	Organización	
	Rho	p
CF	,175	,223
BL	,075	,603
PA	-,032	,823
RS	-,067	,646
DP	-,176	,905
DT	-,017	,905
RAUT	-,037	,799

Interpretación

En la tabla 4, en el análisis inferencial de la relación entre dimensión organización y las dimensiones de satisfacción laboral en la muestra de estudio, se identificó que no existe una relación significativa entre organización y las dimensiones de satisfacción laboral.

Tabla 5.

Dirección y dimensiones de Satisfacción laboral

Dimensiones	Dirección	
	Rho	p
CF	.042	.774
BL	-.130	.367
PA	-.103	.475
RS	-.348	.311
DP	-.177	.219
DT	.054	.710
RAUT	-.197	.169

Interpretación

En la tabla 5, en el análisis inferencial de la relación entre dimensión dirección y las dimensiones de satisfacción laboral en la muestra de estudio, se identificó que no existe una relación significativa, lo cual evidencia que dichas dimensiones son independientes entre sí.

Tabla 6.

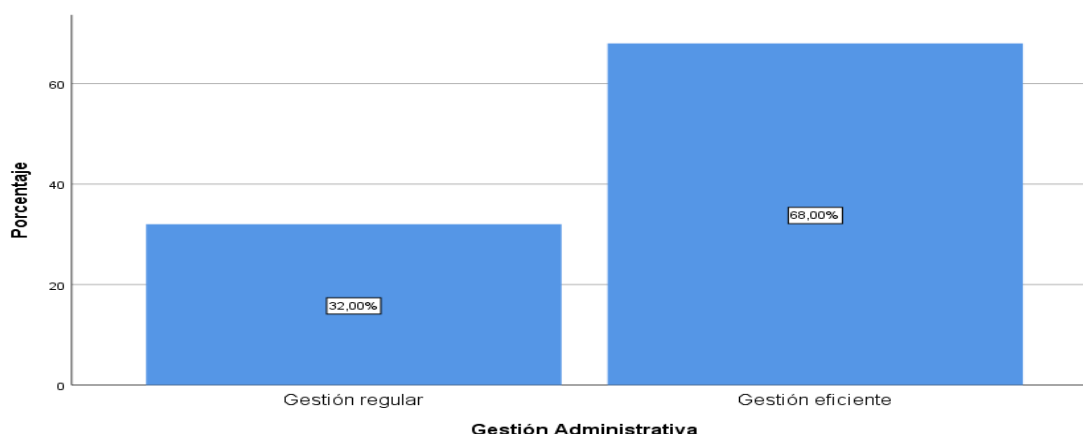
Control y dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario

Dimensiones	Control	
	Rho	p
CF	.043	.769
BL	-.084	.561
PA	.031	.831
RS	-.354	.212
DP	-.120	.405
DT	.029	.840
RAUT	-.181	.209

Interpretación

En la tabla 6, en el análisis inferencial de la relación entre dimensión control y las dimensiones de satisfacción laboral en la muestra de estudio, se identificó que no existe una relación significativa entre las dimensiones.

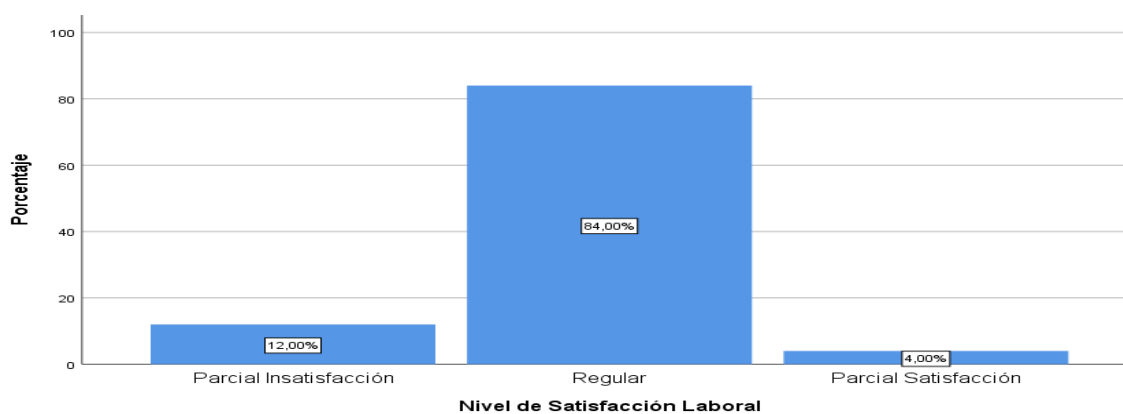
Figura 2. Niveles de Gestión Administrativa en personal sanitario



Descripción

En la figura 2 se grafica los niveles de gestión administrativa en la muestra de estudio, identificándose una prevalencia del nivel eficiente (68%) y gestión regular (32%); lo cual evidencia que los profesionales de enfermería perciben que la gestión eficaz y oportuna en el ámbito hospitalario

Figura 3. Niveles de Satisfacción laboral en personal sanitario



Descripción

En la figura 3 se grafica los niveles de satisfacción laboral en la muestra de estudio, identificándose una prevalencia del nivel regular (84%) y parcial insatisfacción (12%); y en menor incidencia evidencia parcial satisfacción (4%)

V. DISCUSIÓN

La investigación se ha desarrollado en un contexto de pandemia COVID-19 que ha generado cambios en el mundo contemporáneo, especialmente en el sistema sanitario que ha afrontado las diferentes olas epidemiológicas y alta incidencia de morbilidad por la rapidez del contagio del virus Sars-cov, y ha generado retos en la gestión de salud pública, ya sea institucional, logístico, gestión del talento humano, en especial por el presupuesto limitado, falta de medicamentos, limitado personal que genera sobrecarga de trabajo y riesgo laboral en el personal sanitario (Calamud, 2020; Gamero y Pérez, 2020; Medina, 2020; Veliz, 2020).

En tal sentido se formuló como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y Satisfacción laboral en usuarios internos de un hospital de Guayaquil. Para ello se aplicó los instrumentos de recolección la escala de gestión administrativa de Saavedra (2019) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma mediante encuestas online al personal de enfermería, y se utilizó herramientas estadísticas para el análisis de datos. Los hallazgos evidencian que la GA y SL no se relacionan entre sí.

Estos hallazgos difieren de los resultados de los trabajos previos en contexto internacional (Acosta, 2021; Arregui, 2019; Córdova y Arévalo, 2018; Meza, 2019); como también antecedentes de contexto nacional (Marcillo, 2020; Moran, 2022; Sánchez, 2020), cuyos estudios identificaron relación directa entre GA y SL. En este sentido, la gestión administrativa diligente y organizada enfocada en gestionar infraestructura, logística, presupuestal, gestión del talento humano, fortalecimiento del clima laboral y cultura laboral, motivación, capacitación. Sin embargo los hallazgos evidencian que no se relaciona con el agrado, bienestar y satisfacción con el trabajo (Garcés, 2021).

Al respecto los hallazgos ponen en evidencia lo complejo de SL dado que confluyen una variedad de factores. Ya sea factores personales, laborales y organizacionales; como también aspectos internos del trabajador como la personalidad del trabajador, su motivación hacia el trabajo, creencias y expectativas, compromiso y disciplina laboral; y externos como la cultura organizacional, el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, condiciones laborales, remuneración, entre otros (García, 2010; Lacayo, 2017)

Así también como objetivo específico 1, se planteó identificar la relación entre las dimensiones de GA y las dimensiones de SL. Para el cumplimiento del objetivo se procesó el análisis correlacional entre las dimensiones planificación, dirección, organización y control y las dimensiones de satisfacción laboral. En este sentido se identificó que no existe una relación significativa entre la dimensión planificación y las dimensiones de satisfacción laboral. Estos hallazgos difieren de los resultados de los trabajos previos (Acosta, 2021; Arregui, 2019; Córdova y Arévalo, 2018; (Marcillo, 2020; Moran, 2022). No se ha identificado estudios que presenten resultados similares al hallazgo.

La *planificación* es un proceso relevante en la gestión de la entidad, en la cual gestión institucional caracterizado por la sistematización de objetivos, actividades, estrategias a desarrollar a corto, mediano y largo plazo, para lo cual se prevé los métodos y recursos a emplearse, y se encuentra orientado con la Organización, Dirección y Control, de modo que orienta a reflexionar acerca de la naturaleza y finalidad de la organización y en atención a ello sistematizar la operativización para el cumplimiento de objetivos (Chiavenato, 2010; Hampton, 1989). Sin embargo, no se relaciona con las dimensiones de SL, conformados según el modelo de Palma (2006) por satisfacción de elementos tangibles de la organización, ni con la percepción de beneficios laborales y contraprestación económica, ni con la normatividad y prácticas organizativas, ni relaciones con compañeros de trabajo, ni crecimiento personal, ni en la realización de sus tareas ni en la relación con sus superiores.

Además, se identificó que la dimensión organización no se correlaciona con las dimensiones de SL. Estos resultados discrepan con los hallazgos de los trabajos previos ya sea en ámbito internacional, como nacional (Acosta, 2021; Arregui, 2019; Córdova y Arévalo, 2018; (Marcillo, 2020; Moran, 2022), cuyas diferencias obedecen a diferentes factores, como la muestra de estudio, el tamaño de la muestra, el contexto en el cual se desarrolló la investigación, así como la complejidad de las variables estudiadas. No se ha identificado estudios que presenten resultados similares al hallazgo.

La *Organización* es un atributo de un sistema organizativo constituido por una estructura, jerarquía, normas, cultura organizacional y designa funciones y responsabilidades a los colaboradores e implementan estrategias a corto, mediano

y largo plazo para efectivizar los planes, proyectos y cumplimiento de objetivos y metas institucionales, de modo tal en un tiempo previsto (Chiavenato, 2007; Gitman y Mc Daniel, 2007). Sin embargo, no correlaciona con las dimensiones de SL; lo cual evidencia la complejidad del comportamiento organizacional, en especial en el ámbito sanitario; de modo que los factores que inciden en el agrado y disposición del trabajador sanitario no solo proceden de la organización, sino también de la disposición personal hacia la práctica asistencial en un entorno hospitalario (García, 2010; Lacayo, 2017).

Así también se identificó que la dimensión Dirección no correlaciona con las dimensiones de SL, de tal modo que las puntuaciones son independientes entre sí. se identificó que no existe una relación significativa, lo cual evidencia que dichas dimensiones son independientes entre sí. Estos hallazgos son diferentes a los resultados obtenidos por trabajos previos realizados antes y durante la pandemia en diferentes latitudes (Acosta, 2021; Arregui, 2019; Córdova y Arévalo, 2018; (Marcillo, 2020; Moran, 2022). Además, no se ha identificado estudios que presenten resultados similares al hallazgo.

La dirección es un proceso relevante de la gestión de sistemas administrativos y en especial en ámbito hospitalario, y se caracteriza por el proceso de conducir la organización hacia el logro de sus objetivos institucionales, para lo cual gestiona diversos procesos con liderazgo, habilidades directivas, toma de decisiones y manejo de conflictos para el mejor funcionamiento de la organización (Hampton, 2011; Robbins y Coulter, 2014). En tal sentido si bien la dirección es un atributo de la organización, la SL es una construcción personal en la cual interactúa factores externos e internos como su sistema de creencias, expectativas y valoraciones personales y de acuerdo a lo identificado en el estudio no se correlaciona la dimensión dirección y las dimensiones de SL (Andresen et al., 2007).

Así también, la dimensión control no se correlaciona con las dimensiones de SL en personal sanitario de un hospital de Guayaquil. Estos hallazgos difieren a los resultados de los trabajos previos realizados antes y durante la pandemia en diferentes latitudes (Acosta, 2021; Arregui, 2019; Córdova y Arévalo, 2018; (Marcillo, 2020; Moran, 2022). Además, no se ha identificado estudios que presenten resultados similares al hallazgo.

Así también como objetivo específico 2 se formuló: identificar los niveles de gestión administrativa en personal sanitario. Los hallazgos evidencian que en la muestra de estudio prevalece la percepción del nivel eficiente (68%) y regular (32%), lo cual describe que las unidades de análisis perciben que la organización hospitalaria se conduce con eficacia y eficiencia. Estos hallazgos coinciden con los estudios de Arregui (2019), quien identificó en la GA una prevalencia del nivel medianamente eficiente (62.3%); y difiere de los hallazgos del estudio de Moran (2022), en Guayaquil, quien identificó que la muestra de estudio percibe en forma prevalente un nivel regular de GA, y del estudio de Acosta (2021), en Perú, e identificó una prevalencia de deficiente gestión (57.3%) y baja gestión (42%). Estas diferencias entre los hallazgos están referido a las características de la organización y a la percepción que desarrollan los colaboradores en la medida que perciben que la gestión administrativa evidencia planificación, liderazgo, manejo de conflictos, entre otros factores.

Al respecto, la Gestión administrativa es un proceso multidimensional de acciones y estrategias para conducir a la entidad hacia el logro de los objetivos institucionales, mediante procesos administrativos y cumplimiento de estándares (Chiavenato, 2010; Estela, 2011; Mendoza-Briones, 2017). En este contexto, dicha percepción de gestión se desarrolla en la medida que muestra aspectos tangibles de eficiencia, oportunidad, logística, cultura organizacional, entre otros.

Finalmente, se formuló como objetivo específico 4 describir los niveles de satisfacción laboral en la muestra de estudio. Los hallazgos evidencian una prevalencia del nivel regular (84%) y parcial insatisfacción (12%); y en menor incidencia evidencia parcial satisfacción (4%). Estos hallazgos coinciden Arregui (2019) y Córdova y Arévalo (2018) en Perú y Rodríguez et al., (2017), en España, cuyos estudios identificaron una prevalencia del nivel medio (50.8%) en satisfacción laboral; y difiere del estudio de Acosta (2021), que identificó una prevalencia de insatisfecho (69.3%) y muy insatisfecho (30%). Sin embargo, las diferencias entre los hallazgos están enfocadas a las características de la organización sanitaria y percepción del personal sanitario.

La Satisfacción laboral es un reto de la gestión del talento humano dado que evidencia la actitud del usuario interno hacia su trabajo, que le permite sentir bienestar, sentimiento de pertenencia a la organización e incide en su desempeño

laboral, mostrando involucramiento, eficiencia, responsabilidad (Álvarez, 2007; Palma, 2006). La satisfacción laboral es muy relevante en la gestión hospitalaria, dado que es un indicador del bienestar y la calidad de la vida del personal sanitario que incide en la calidad de atención y práctica asistencial brindada, y por ende en la satisfacción de los pacientes (Carrillo, 2015)

En tal sentido en el presente estudio de diseño no experimental y corte transversal se lograron los objetivos planteados con rigor ético y metodológico, cuyos hallazgos contribuyen al desarrollo teórico del fenómeno analizado. En la identificación de limitaciones del estudio se ha trabajado con una muestra pequeña de tipo no probabilística y se aplicó los instrumentos en forma virtual.

VI. CONCLUSIONES

1. En el estudio se ha identificado que no existe relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción laboral en personal sanitario, no obstante, son atributos que inciden en el comportamiento organizacional del personal sanitario.
2. Se ha identificado que no existe relación entre la dimensión planificación y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de un hospital de Guayaquil
3. Se ha evidenciado que no existe relación entre la dimensión organización y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de un hospital de Guayaquil.
4. Se ha evidenciado que no existe relación entre la dimensión dirección y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de un hospital de Guayaquil.
5. Se ha identificado que no existe relación entre la dimensión control y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de un hospital de Guayaquil.
6. En la descripción de los niveles de gestión administrativa que percibe personal sanitario de un hospital de Guayaquil, se ha identificado una prevalencia del nivel eficiente y gestión regular.
7. En la descripción de los niveles de satisfacción laboral de la muestra de estudio, se ha evidenciado una prevalencia del nivel regular (84%) y parcial insatisfacción (12%); y en menor incidencia evidencia parcial satisfacción (4%)

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la comunidad científica replicar el presente estudio en otros grupos ocupacionales y entidades hospitalarias de diferentes latitudes del Ecuador, empleando estudios de corte longitudinal.
2. Se sugiere al ámbito académico y científico recomienda continuar con la línea de investigación de gestión del talento humano en ámbito hospitalario incorporando otras variables del comportamiento laboral, de nivel explicativo y diseño experimental e instrumental.
3. Se recomienda al personal directivo de la entidad hospitalaria realizar mediciones periódicas de gestión administrativa y satisfacción laboral, con la finalidad de identificar percepciones, actitudes, expectativas, y necesidades satisfechas e insatisfechas, con la finalidad de diseñar un plan de mejora continua, optimizando las condiciones laborales y y fortalecimiento de los equipos de trabajo.
4. Se recomienda a funcionarios de la entidad hospitalaria diseñar e implementar un plan estratégico institucional del talento humano que integra evaluación y monitoreo, fortalecimiento de capacidades y destrezas, así como motivación y como reconocimiento del profesional de enfermería
5. Se recomienda al profesional de enfermería desarrollar su práctica asistencial con vocación de servicio, sensibilidad, eficiencia con un plan de desarrollo de fortalezas y habilidades blandas y técnico científicas.

REFERENCIAS

- Acosta Ponte, F. N. (2021) Gestión administrativa y satisfacción laboral en profesionales de la salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Agüero, J. (2007). Teoría de la administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Revista científica Visión de Futuro*, 4(8), 1-27.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Álvarez Flores, David Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Persona*. 2007; (10):49-97.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147112813004>
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Pilots*.
- Arregui, R. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018. (Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30722>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bernal Pablo, P. (2018). *La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Betanzos, F. G., & López, J. K. C. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. Editorial El Manual Moderno.
- Calamud, C. (2020). *La crisis del coronavirus en América Latina: un incremento del presidencialismo sin red de seguridad*. El Cano.
http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari34-2020-malamud-nunez-crisis-del-coronavirus-america-latina-incremento-presidencialismo-sin-red-seguridad
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., & Meseguer-DePedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 645-650.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.

- Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION>
- Department of Health, Education, and Welfare, & National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research (2014). The Belmont Report. Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. *The Journal of the American College of Dentists*, 81(3), 4–13.
- Dorta y Gonzales. (2003). Teorías de la motivación. Careta.
- Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico*. Editorial Universidad Adventista del Plata.
- Estela, A. (2011). Cómo construir indicadores de gestión. Lima: Ediciones Estela Hermanos.
- Estalella, G. M., Zabalegui, A., & Guerra, S. S. (2021). Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. *Enfermería Clínica*, 31, S12-S17.
- Garcés, J. (2021) *Claves para una gestión hospitalaria exitosa*. Portal Web de la Universidad en internet. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-hospitalaria/>
- García Viamontes, D.: Satisfacción Laboral (2010) Una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Garzón, C. (2011). Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina. Bogotá. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/6678/1/claramariagarzonrodriguez.2011.pdf>
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. OIT, *Organización Internacional del Trabajo para los*

Países Andinos, Nota Técnica de País, Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19. September.

- Gil, J.A (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED.
- Gitman, L. J y McDaniel, C. (2007). *El futuro de los negocios: lo esencial*. Publicación de la universidad del sudoeste.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2000). *Organizaciones, conducta, estructura, procesos*. México: Interamericana.
- Gómez, M. M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2ª edición). Editorial Brujas.
- Hampton, D. (1989). *Administración*. México: McGraw-Hill. 3era. edición México.
- Hernández, F., Fernández, J., Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación científica*. McGrawHill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Honnaun. (2011). *Satisfacción laboral*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Irrazabal, E. (2019). *Factores laborales estresantes en el profesional de Enfermería y su influencia en la percepción de calidad de atención a los pacientes del servicio de hospitalización clínica del Hospital General IESS Quito Sur, Quito. Ecuador*. Tesis de grado. Universidad Central del Ecuador.
- Lacayo. (2017). *Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>
- Loitegui, R. (2010) *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid
- Madero, S. M. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores Herzberg theory and the impact of incentives on workers ' job satisfaction Resumen Introducción*. Multidisciplinary Scientific Journal Acta Universitaria, 29(2007–9621), 1–18.

- Manzano, R. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista Chilena de pediatría*, 87(6); 1-2. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062016000600015&lang=pt
- Marcillo Vera, G. A. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención prehospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020. Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
- Martínez, M., & March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *REDHECS*, 20(10), 107-127.
- Mc Gregor, (2007). Administración de los Recursos Humanos ed. Mc. Graww-Hill Interamericana S.A.
- Medina, M. (2020). *Patologías clínicas en el trabajo sanitario*. Revista MISALUD.
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Mendoza-Briceño, E., Bejarano, M. A. G., Carhuancho-Mendoza, I., Nolzco-Labajos, F., & Siu, D. S. (2022). Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. *Apuntes Universitarios*, 12(1), 122-134.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=632589>
- Meza, R. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral de trabajadores del servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital público. (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38037>
- Morán Morocho, B. D. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica de Santiago De Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17745/1/T-UCSG-POS-MGSS-325.pdf>

- Morillo. (2006). Teorías de la satisfacción Laboral. (3era. ed.) Uruguay: Naranjos
- Münch, L. (2014). Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Pearson.
- Pablós González, M. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. (Tesis Doctoral). Universidad de Extremadura. <http://hdl.handle.net/10662/4385>
- Palma, S. (1999). "Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1". Lima
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- Peraza, C. X. (2020). Salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador. *MediSur*, 18(3), 507-511. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000300507&lng=es&tlng=es.
- Rivas, R. (2008). Ergonomía en el diseño y la producción industrial. Buenos Aires, Argentina: Nobuko
- Rodríguez, A., Gómez, P. y De Dios, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería global*. 16 (3), 369-383. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. México: Pearson
- Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional. México: Mc. Graw Hill
- Romero, S. (2020). *Informe de gestión hospitalaria: Acceso clínico*.
- Rubiños, L. (2019). Satisfacción laboral de Trabajadores en la Municipalidad Provincial de la Región San Martín, 2017. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30937/rubi%c3%b1os_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sacoto, F. (2021). Reflexiones sobre el COVID-19 en Ecuador: la salud pública y el Sistema Nacional de Salud. *Mundos Plurales-Revista Latinoamericana de*

Políticas y Acción Pública, 8(1), 57-64. DOI:
10.17141/mundosplurales.2.2020.4849

Sanchez Elao, N. M. (2020). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los profesionales de la salud del ECU 911, Quevedo, Ecuador, 2020. Tesis de Posgrado) Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/62426>

Veliz, M. (2020). *Informe de gestión hospitalaria*. Ecuador.

Zaldúa Gorozabel, A. B. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí. (Tesis de Posgrado). Universidad Católica de Santiago De Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Medida
Gestión Administrativa	<p>Es un proceso dinámico, organizado, participativo y coherente; tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Esto hace que los logros sean en conjunto con todos los miembros de la organización (Mendoza, 2017)</p>	<p>Se medirá por la sumatoria de las puntuaciones obtenidas en la encuesta sobre la gestión administrativa en función de las dimensiones planificación, control, dirección y organización mediante</p>	<p>Planeación Ítems 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>Organización Ítems 6,7,8,9,10</p> <p>Dirección Ítems 11,12,13,14,15</p> <p>Control Ítems 16,17,18,19,20</p>	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Medida
Satisfacción laboral	Palma (2006) es la actitud de la persona frente su trabajo la cual puede ser positiva o negativa.	Se evaluó a través de la Escala de satisfacción laboral (SL- SPS) de Sonia Palma, a través de 36 reactivos asociadas a 7 dimensiones, escala Likert, calificación directa de 5 puntos. Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), En desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).	Condiciones físicas y/o materiales Ítems 1, 13, 21, 28, 32	Ordinal
			Beneficios laborales remunerativos Ítems 2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas Ítems 8, 15, 17, 23, 33	
			Relaciones sociales Ítems 3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal Ítems 4, 10, 18, 25, 29, 32	
			Desempeño de tareas Ítems 5, 11, 19, 26, 30, 35	
			5, 11, 19, 26, 30, 35	
			Relación con la autoridad Ítems 6, 12, 20, 27, 31, 36	

Anexo 2

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil ,2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				Tipo de Investigación: Básica. Enfoque cuantitativo. Diseño de Investigación: No experimental, transversal, correlacional Población: 80 trabajadores sanitarios Muestra: 80 Muestreo: Cesno Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionarios
¿Cuál es la relación que existe entre Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022?	Determinar la relación entre Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil,2022	Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil ,2022 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil ,2022	Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	1, 2, 3, 4, 5. 6,7,8,9,10. 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20	
	Objetivos Específicos					
	Identificar la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y dimensiones Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022					
	. Describir los niveles prevalentes de Gestion Administrativa en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil ,2022.					
	6. Describir los niveles prevalentes de Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil ,2022					

Anexo 3

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo con las preguntas planteadas que a continuación se presentan

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	La Planificación	1	2	3	4	5
1	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad.					
2	Las decisiones para la programación de actividades son consultadas.					
3	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad.					
4	Existe un plan estratégico en la entidad.					
5	La entidad con manuales de procedimientos actualizados.					
La Organización						
6	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad.					
7	Se realiza la difusión de los valores en la institución.					
8	Existe una buena comunicación en la entidad.					
9	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad.					
10	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.					
La Dirección						
11	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el					

	trabajo.					
12	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.					
13	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.					
14	Existe liderazgo funcional en la entidad.					
15	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente.					
Control						
16	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.					
17	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.					
18	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.					
19	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo.					
20	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO SL

Indicaciones: A continuación, encontrará 43 ítems, los cuales deberá leer cuidadosamente y marcar con una "X" en el casillero que corresponda, dependiendo de su situación actual dentro del ámbito de trabajo. Responda de manera sincera a cada una de ellas.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas Veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre o casi siempre

		1	2	3	4	5
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.	Mis jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que hago.					
8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10.	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26.	Mi trabajo me aburre.					

27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.	29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada **“Gestion Administrativa y Satisfaccion Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022”**, realizado por Peñafiel Chaves, Fanny Jesús.

He sido informado por la responsable de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me han explicado sobre el propósito de la investigación, También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación. Me han informado que la participación consiste en responder de manera voluntaria y sincera los cuestionarios virtuales aspectos de mi vida por el lapso de 15 minutos apropiadamente y puedo retirarme de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Mi participación es de manera anónima para lo cual me identificare con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión. La persona que me ha leído el presente documento denominado **CONSENTIMIENTO INFORMADO**, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la encuesta. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda. Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo:

Mi firma:

ANEXO 5. Informe de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos
Evidencias de validez y confiabilidad de la escala de evaluación de Gestión administrativa de Saavedra (2019)

Tabla 7. Evidencia de validez de contenido

	ÍTEMS	CLARIDAD	RELEVANCIA	COHERENCIA
		UV AIKEN	UV AIKEN	UV AIKEN
Planificación	1	1	1	1
	2	1	1	1
	3	1	1	1
	4	1	1	1
	5	1	1	1
Organización	6	1	1	1
	7	1	1	1
	8	1	1	1
	9	1	1	1
	10	1	1	1
Dirección	11	1	1	1
	12	1	1	1
	13	1	1	1
	14	1	1	1
	15	1	1	1
Control	16	1	1	1
	17	1	1	1
	18	1	1	1
	19	1	1	1
	20	1	1	1

Nota: V : Coeficiente de Aiken; p: Significancia

En la presente tabla se presenta los resultados de la evidencia de validez de contenido de la escala de evaluación de Gestión administrativa de Saavedra (2019) por juicio de expertos conformado por 3 jueces, y observa que el 100% de los ítems presentan un índice de acuerdo de Aiken de 1 en claridad, relevancia y coherencia, valores que denotan que instrumento cuenta con evidencia de validez de contenido.

Tabla 8. Evidencia de confiabilidad

Factores	Ítems	N	ω
Planificación	5	20	.910
Organización	5	20	.899
Dirección	5	20	.913
Control	5	20	.905
Escala global	20	20	.912

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la Tabla 2, se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, con valores para la escala general ($\alpha=.912$), planificación ($\alpha=.910$), organización ($\alpha=.899$), dirección ($\alpha=.912$), y control ($\alpha=.905$), los cuales evidencian reflejan que el instrumento cuenta con altos índices de confiabilidad.

Evidencias de validez y confiabilidad de la escala Satisfacción Laboral SL - SPC

1. Ficha técnica

Nombre de la Prueba	Satisfacción Laboral SL -SPC	
Autores	Sonia Palma Carrillo	
Procedencia	Lima – Perú	
Año de creación	1999	
Finalidad	Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones.	
Aplicación	Sujetos adultos, varones o mujeres	
Edad de aplicación	Adultos de 18 a más años	
Duración	20 minutos	
Ámbito de aplicación	Aplicación en el ámbito laboral	
	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.
	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35.
	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.
	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.

1.2. Evidencia de Validez de contenido

Tabla 9. Evidencia de validez de contenido

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

En la presente tabla se presenta los resultados de la evidencia de validez de contenido de la escala de SL de Palma por juicio de expertos conformado por 3 jueces, y observa que el 100% de los ítems presentan un índice de acuerdo de Aiken de 1 en claridad, relevancia y coherencia, valores que denotan que instrumento cuenta con evidencia de validez de contenido

1.3. Evidencia de confiabilidad

Tabla 10. Evidencia de confiabilidad

Factores	Ítems	N	ω
Condiciones Físicas y/o Materiales	5	20	.873
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	4	20	.814
Políticas Administrativas	5	20	.861
Relaciones Sociales	4	20	.831
Desarrollo Personal	6	20	.852
Desempeño de tareas	6	20	.827
Relación con la Autoridad	6	20	.812
Escala global	36	20	.825

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; ω : Omega de Mc Donald

En la Tabla 2, se muestran los índices de confiabilidad Omega Mc Donald, con valores para la escala general ($\alpha=.825$), así como en las dimensiones de .812 a .873.