



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral  
del personal de salud del Área de Emergencia de un  
establecimiento de salud II-2 – 2023.**

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

**AUTORA:**

Cuba Aguilar, Kelly Liliana (orcid.org/ 0009-0003-2346-764X)

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena (orcid.org/ 0000-0002-0418-8026)

Mg. Quiñones Castillo, Karlo Ginno (orcid.org/ 0000-0002-2760-6294)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi madre quién me brindo  
apoyo emocional y estímulo  
en mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora Dra. Huauya Leuyacc,  
María Elena, quien hizo posible la  
culminación de mi tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD II-2 - 2023.", cuyo autor es CUBA AGUILAR KELLY LILIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA <b>DNI:</b> 10354243 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 01- 08-2023 15:38:26

Código documento Trilce: TRI - 0610960





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CUBA AGUILAR KELLY LILIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

VALORACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD II-2 - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KELLY LILIANA CUBA AGUILAR DNI: 41500750 ORCID: 0009-0003-2346-764X	Firmado electrónicamente por: KCUBAA el 28-09-2023 09:59:22

Código documento Trilce: TRI - 0651819



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
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 de instrumentos: .....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV.RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	23
VI.CONCLUSIONES.....	28
VII.RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Datos sociodemográficos .....	14
<b>Tabla 2.</b> Valoración de la gestión administrativa y sus dimensiones .....	15
<b>Tabla 3.</b> Satisfacción laboral y sus dimensiones .....	16
<b>Tabla 4.</b> Relación de la dimensión planificación y satisfacción laboral .....	17
<b>Tabla 5.</b> Relación de la dimensión organización y satisfacción laboral .....	18
<b>Tabla 6.</b> Relación de la dimensión dirección y satisfacción laboral ... ..	19
<b>Tabla 7.</b> Relación de la dimensión control y satisfacción laboral .....	20

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe en la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023. **Metodología:** Fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal de estudio correlacional. La población fue de 120 personal de salud del área de emergencia, con una muestra de 91 personal de salud, se usó la técnica de la encuesta y aplicándose como instrumento el cuestionario. **Resultado:** De los encuestados un 91.21% obtiene valoración de la gestión administrativa positiva media, y un 71.43% obtiene satisfacción laboral positiva media, obteniendo como prueba de normalidad un p valor 0,10; usando la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de Rho Spearman. **Conclusión:** Existe una relación positiva media entre la valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.

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



## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between the evaluation of administrative management and job satisfaction of health personnel in the emergency area of a II-2 health facility, 2023. **Methodology:** It was an applied type of quantitative approach, non-experimental design of cross-sectional correlational study. The population consisted of 120 health personnel in the emergency area, with a sample of 91 health personnel, using the survey technique and applying the questionnaire as an instrument. **Results:** 91.21% of those surveyed obtained a positive average evaluation of administrative management, and 71.43% obtained a positive average job satisfaction, obtaining a p value of 0.10 as a normality test; using the nonparametric test with the Rho Spearman correlation coefficient. **Conclusion:** There is an average positive relationship between the evaluation of administrative management and job satisfaction of health personnel in the emergency area of a health facility II-2 - 2023.

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

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con la nueva enfermedad que apareció en todo el país. Que ocasionó una pandemia en el año 2019, la (OMS), ha creado un CHECK -LIST ante las emergencias para colaborar con la manera más efectiva ante los peligros más probables. Esto es un claro ejemplo de un buen sistema de gestión y control ante la emergencia sanitaria, por lo cual la satisfacción del personal es efectiva por el trabajo que realiza conjuntamente con la administración.

A nivel internacional se tuvo una mejor gestión administrativa de salud, al optar por una responsabilidad compartida ante los centros asistenciales ante el aumento del coronavirus, así aumentaría la eficiencia de los hospitales y la protección de sus profesionales, contribuyendo a la satisfacción laboral (1).

Perú presenta coberturas y negatividad en las brechas de los recursos humanos del proceso asistencial, la pandemia conllevó a realizar la falta de una buena gestión administrativa pues aquí en el Perú por la cantidad de personas que representa el país solo existen poco médicos y pocas enfermeras se podría decir que, por 10 000 habitantes, existen 12.8% médicos y 14.1% enfermeras. Todos estos factores ocasionan insatisfacción laboral por parte del personal de salud (2).

A nivel local el área de emergencia del establecimiento de salud nivel II -2 quien presentó una mala gestión administrativa causando insatisfacción laboral, ya que en tiempo de pandemia no tuvo una buena administración en cuanto a los insumos de protección de bioseguridad para el personal, causando el rechazo de muchos trabajadores al ingresar a laborar en sus áreas de trabajo. Por otro lado, la mala infraestructura del área de emergencia del establecimiento de salud nivel II -2 pone en riesgo a muchos trabajadores causando insatisfacción del personal; la falta de pago, escaso personal para la atención en todo el distrito, etc. Debido a estas falencias se produce el siguiente problema.

¿Qué relación existe entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023?

Esta investigación se justifica por la realidad problemática mencionada, que, a pesar de varios cambios de gerentes de salud, no se ha hecho nada por brindar una buena gestión administrativa en cuando a infraestructuras y equipos médicos de dicho establecimiento. Por consecuente, la pésima calidad de atención para los usuarios que acuden a dicho establecimiento, conllevando a la insatisfacción laboral.

Asimismo, se propone los siguientes objetivos, incluyendo el objetivo general:

Determinar la relación que existe en la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Teniendo como objetivos específicos:

Señalar la relación que existe entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, planeación y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Indicar la relación que existe entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, organización y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Establecer la relación que existe entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, dirección y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Conocer la relación que existe entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, control y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

En cuanto la hipótesis general plantea que: Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

## Hipótesis específicas

Existe una la relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, planeación y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, organización y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, dirección y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa, dimensión, control y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

## II.MARCO TEÓRICO

Vilcarrromero (2020), el objetivo; que tuvo de establecer la conexión entre la valoración de gestionar administrativamente y obtener una felicidad laboral en la red amazonas, usando la metodología aplicativa de enfoque cuantitativo, donde no se realizará experimento algún, solo se describirá correlacional mente y será de corte transversal; se obtuvo un total de 125 trabajadores de salud. Por lo cual los resultados muestran que siendo un 100% en su totalidad, un 51.2% son menos eficientes, un 26.4% refieren que son eficientes y un 22.4% son deficientes. Con respecto a la satisfacción laboral, un 48% de trabajadores están poco satisfechos; el 32.8% se encuentran satisfechos; y el 19.2% se encuentran insatisfecho. Se concluye que la conexión entra el gestionar administrativo y la felicidad del trabajador es bueno, se puede deducir que cuando hay una buena gestión administrativa existirá una mejor satisfacción laboral (3).

Benel (2023), tuvo un objetivo; de organizar la vinculación que pueda existir entre la gestión administrativa respecto a la buena labor que se realizará en el hospital de Chachapoyas en el área de emergencia, usando la metodología básica, de enfoque cuantitativo, donde no se realizará ningún tipo de experimento por lo que será correlacional y transversal, realizándose la muestra con un total de 55 trabajadores del hospital Chachapoyas por lo cual, tuvo como resultado que un 54.4% refiere que obtuvo un gestionar administrativamente regular, para el hospital de Chachapoyas. Mientras que un 74.5% considera que la satisfacción laboral también tiene un nivel regular por lo tanto se concluyó que las variables se podrían decir que es de un nivel positiva alta (4).

Arana (2022), tuvo un objetivo; de establecer que tanto es la comparación entre una buena administración para que se llegue a la satisfacción del personal administrativo del departamento de Abancay en el año 2022. Utilizo una metodología cuantitativa siendo un estudio de tipo básica, por lo cual, no se realizará ningún experimento, de corte transversal y correlacional. Obteniéndose un total de 61 personal, administrativos. Teniendo como resultados, que un 68.9% del personal administrativo obtienen una gestión regular mientras que un 24,.6 % del personal administrativo obtiene y percibe una buena gestión administrativa, por lo tanto, se deduce que el 6.6% tendrían a obtener una mala gestión administrativa.

Por lo tanto, se llega a una conclusión que el 86.9% del personal administrativo se encuentra medianamente satisfecho mientras que el 6.6% representa satisfacción como insatisfacción (5).

Cabrera (2022), tuvo como estudio de investigación; relacionar la gestión institucional y satisfacción laboral de la red salud "Chiclayo" en el 2021. Usando, la metodología aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental porque se realizará en el momento, con un nivel transversal y correlacional, se obtuvo en la muestra en la red Chiclayo un total de 323 miembros que lo conforman, obteniendo como resultado que en la red de Chiclayo se obtiene un nivel institucional regular, puesto que un 62.2% representa en la red de Chiclayo un nivel medio. Concluyendo que las variables de estudios guardan una relación significativa (6).

Andia (2022), en su estudio de investigación tuvo como objetivo; demostrar que vinculación hay entre gestionar administrativamente y obtener una mejor satisfacción laboral en el nosocomio de villa el salvador del 2022. Utilizo una metodología cuantitativa por lo cual será de tipo aplicada, por lo tanto, no se realizará ningún tipo de experimento con la muestra, siendo un nivel correlacional. Obteniendo un total para la muestra de 33 miembros para la investigación de estudio, teniendo como resultado ( $Rho = 0.215$ ), concluyendo que las variables se relacionan positiva y regularmente (7).

Peñafiel (2022) en su estudio de investigación; tendrá que vincular el gestionar administrativamente y la satisfacción laboral en el nosocomio de Guayaquil en emergencia, teniendo como metodología un estudio cuantitativo por lo cual no se realizará ningún experimento para la muestra, de corte transversal de un nivel correlacional; obteniendo un total en la muestra de 50 trabajadores asistenciales del hospital de Guayaquil, teniendo como resultados que ante el gestionar administrativamente, el hospital Guayaquil sigue siendo eficiente y regular. Representando el 84% y el 12% representa una insatisfacción parcial concluyendo en este estudio que no existe vinculación alguna entre ambas variables (8).

Balsario (2022), tuvo como objetivo de estudio; verificar que tan satisfechos se encuentran el profesional de enfermería del nosocomio de México. Utilizo la metodología cuantitativa, diseño no experimental, ya que no se realizará ningún

experimento con la muestra. Para la muestra se obtuvo 530 personales de enfermería donde solo participará 200 personales de enfermería: se obtuvo como resultado que el 52.50% está satisfecho con su trabajo, el 63.50% consideran que el trabajo que realizan es de mucho valor, y el 40% piensa, no tienen el tiempo necesario para realizar sus actividades, este estudio concluyó que el 52.50% se encuentra satisfecho con su trabajo y el 83.10% se encuentra insatisfecho con su trabajo (9).

Gómez y Jaramillo (2022) tuvo como objetivo vincular la variable de gestiones administrativas para obtener una mejor calidad en emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en el año 2022, Para este estudio se utilizó una metodología transversal, descriptivo, diseño no experimental, usando dos enfoques de estudio cuantitativo y cualitativo. Siendo los resultados, que el 26,7% se encuentra de acuerdo que la enfermera realice la atención, el 46,7% no se encuentra en acuerdo ni en desacuerdo sobre el tiempo que se espera para una mejor atención, el 60% está en desacuerdo, ya que expresa que la atención se dio por el área de emergencia. Se concluye que al realizar una adecuada gestión de administración traerá como resultado mejor atención en el área de emergencia a un tiempo disminuido (10).

Saavedra y Delgado (2020), tuvieron el objetivo de caracterizar que tan satisfecho se encuentra el personal ante el gestionar administrativo. La metodología que utilizo, de tipo básico, diseño no experimental y descriptiva porque solo revisará sistemáticamente. Se escogió 11 artículos más relevantes. Obteniendo como resultados que los colaboradores de estudio no se encuentran satisfechos por las bajas remuneraciones que perciben, el inadecuado ambiente laboral y la escasa de liderazgo por parte del personal de salud. Se concluye que no se está realizando una adecuada gestión en la administración, por ende, se debe de tomar medidas de estrategias que permitan tener una dirección de la organización, así se cumpliría con las metas, la dirección, organización y con el rol, pues la planificación debe ser correctamente utilizados (11).

Berrio, Osorio y Días (2021) tuvieron como objetivo verificar las dimensiones que están asociados en la satisfacción en el centro laboral. A trabajadores

administrativos de la universidad pública. Se utilizó el método cuantitativo de alcance descriptivo y corte transversal siendo las variables de naturaleza cualitativa. Obteniendo como resultados, la descripción de las variables incluidas en el instrumento de contingencia. Se concluye que la satisfacción laboral sea representada por (género, el año de vida, tipo de vinculación y antigüedad), cabe recalcar que cada trabajador sentirá una mejor satisfacción laboral cuando realice tareas que le competen y habilidades que pueda demostrar en dicha área de trabajo (12).

Se define la palabra administración y gestión como un acto de administrar pues ambas palabras tienen una diferencia en cuanto al significado, siendo el tema de debate el gerencialismo (13). Por lo tanto, la valoración de la gestión administrativa es el encargado de los recursos materiales como los recursos humanos con el fin de la organización, pues lleva un mayor control en las labores como ordenar, adecuar, orientar y supervisar la parte económica o humana (14). Se puede decir que gestión administrativa viene a ser una actividad donde la práctica es llamada administrar donde se encarga de la forma de trabajo que guiará o dirigirá a un grupo de personas con el objetivo de cumplir sus metas u objetivos de dicha institución (15).

En otros conceptos la gestión administrativa tiene el propósito de cumplir con ciertos resultados que trata de escoger acciones. Para que la gestión administrativa sea puesta en práctica tienen que cumplir con ciertos procesos administrativos como: (proyectar, estructurar, direccionar y dirigir) pues son dimensiones que se usan en la organización; es decir estos factores se basan en los procesos administrativos (16).

Planificar es el inicio de los procesos administrativos, son planes que se realizan a futuro por lo cual cuenta con niveles, el nivel institucional (planeación estratégica) proyectada a plazo largo abarca en la institución en su totalidad, el nivel de planes tácticos donde se ejecutan la operacionalización como elaboración de mapas etc. Y el nivel operacional es a corto plazo constituida en diversa área, funciones como finanzas y recursos humanos (17). La planificación realiza proyectos caracterizados a lograr un objetivo analizando los problemas y organizándolos (18).



La organización es la segunda etapa de los procesos administrativos por lo cual divide los trabajos en diferentes labores, asignando a una determinada persona, con el fin de cumplir con los propuestos. Los resultados serán las estructuras organizacionales. Quiere decir se formarán puestos de trabajos a nivel jerárquicos, por líneas de autoridades y comunicación sobre el comportamiento de la persona y grupo de la organización (19). La organización también analiza el conocimiento y el aprendizaje para que lo pongan en práctica a través de las creaciones y aplicaciones de los conocimientos. Para poder formar parte de algún puesto en la organización del trabajo (20).

La dirección viene hacer la inducción y coordinación con sus empleados pues aquí se debe poseer habilidades para poder dirigirlos hacia el mismo objetivo. La dirección viene hacer un factor interpersonal para la administración. Aquí los subordinados comprenden y contribuyen al logro de los objetivos (21).

El control es la última fase de la administración por ende es la fase donde se va a establecer e implementar mecanismos de control para obtener un mejor seguimiento en las diferentes actividades que se desarrollaran (22). La función del control es supervisa y evalúa los resultados, por ende, evalúa el desempeño y adopta medidas correctivas si fuera necesario (23).

De acuerdo a lo expuesto se ha planteado verificar que vinculo existe en la valoración del gestionar en la administración y que tan satisfechos se encuentra el personal en lo laboral. Pues la valoración del gestionar en la administración, al cumplir con los correctos procesos hacia el personal de salud se verá reflejados la satisfacción del personal de salud.

Satisfacción laboral es una actitud que el personal va a tomar frente a su lugar de trabajo. Por ende, estas actitudes determinan las características y las percepciones del trabajador de lo que debería ser, por lo tanto, existen características que afectan el debería ser del trabajador y estas son: las necesidades de valores, los rasgos personales también afectan en el empleo las comparaciones entre empleados (24). Para otros autores los conceptos son muy parecidos, ya que la satisfacción laboral pueden ser respuestas afectivas que tiene hacia el trabajo o como respuestas afectivas tratándose de las comparaciones (25). La satisfacción laboral también

puede tratarse de la afectividad por lo cual el trabajador tendrá un nivel de satisfacción o insatisfacción (26).

Satisfacción laboral es la actitud que toma el personal, donde se va a ver reflejado por evaluaciones, que serán favorables o desfavorable para el trabajador (27). En la satisfacción laboral se encuentran dos aspectos que van a indicar la satisfacción laboral, estos son factores intrínsecos; es todo correspondiente al empleado como: el compromiso y el trabajo. Asumir el factor extrínseco corresponde a lo externo de una organización como reglas, gerentes y pagos etc. Los principales factores que pueden determinar el bienestar laboral son: Reto de trabajo, método en remuneración, condiciones favorables, apoyo y colaboración (28).

El reto del trabajo: es el primer factor de la satisfacción laboral. Aquí los trabajadores utilizan sus habilidades y destrezas. Se dice que mientras el trabajador sea puesto en su lugar de trabajo donde muestra sus habilidades y destreza será una persona más eficiente y se sentirá una satisfacción de seguir mejorando en su trabajo, y por ende obtendría mayores reconocimientos y beneficios en su centro laboral (29). Para otros autores el empleado al realizar su trabajo se sentirá identificado con su organización y mantendrá su compromiso (30).

El Método de remuneración: Son las recompensas justas y compensación que algunos trabajadores aceptan con un gusto. Menos dinero, a cambio de otros beneficios (31). Hay estudios que han demostrado que mientras la remuneración satisface sus necesidades tanto físicas, sociales y egoístas al empleador, estos se sentirán satisfechos en su trabajo, pero cuando la remuneración es injusta genera insatisfacción en los trabajadores, resistiéndose al cambio de la organización, cambio de áreas de trabajo, baja moral y depresión (32).

Las condiciones favorables: Son factores que se refiere al lugar donde el trabajador se sienta cómodo, en un ambiente bien diseñado que favorezca su bienestar y la calidad para el trabajador (33). En otros países lo llaman calidad de vida, pero llegan a un mismo concepto para mejorar las condiciones favorables del trabajo, incluyen muchos factores como: subsidio médico, calefacción adecuada, precauciones de seguridad, instalaciones recreativas y horarios de trabajos flexibles etc. (34)

El apoyo de colegas: En este factor se basa el trabajo en equipo. Hay compañeros de trabajos, difíciles que tienen que ser tratados adecuadamente porque son el tipo de persona que, lo saben todo, por eso al tener un buen trato podemos mejorar la creatividad, reducción de aburrimiento y llegar a la satisfacción laboral (35). El trabajo permitirá al hombre comunicarse e interactuar para así formen un tipo de liderazgo que va a determinar un jefe o supervisor, esto también constituye la satisfacción laboral (36).

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación**, fue de tipo aplicada, se centra en; resolver problemas (37). Que requieren soluciones inmediatas, una vez recopilada la información será útil y estimable para la teoría (38). De enfoque cuantitativo porque las variables serán medidas y verificadas para poder establecer la prueba de hipótesis y validar las teorías anunciadas (39).

**3.1.2. Diseño de estudio**, fue no experimental porque en este estudio no se va a adular las variables para ver algún efecto intencional, sino que aquí se va a observar el contexto en su forma natural, se observan situaciones ya existentes que ya sucedieron sin manipular la variable ni causar algún efecto (40). Corte transversal porque las referencias se reunirán en un solo momento, con la finalidad de estudiar su incidencia e interrelación. Correlacional porque va a estudiar el vínculo entre dos o más variables sin determinar una causa y un efecto (41).

#### 3.2. Variables y Operacionalización

En este estudio de investigación, se analizó la relación que existe entre: la valoración de gestión administrativa y la satisfacción laboral (ver anexo 1)

Variable 1: La siguiente variable es valoración de la gestión administrativa y se consideró lo siguiente:

**La definición conceptual**, se ocupa de organizar, planear y controlar en su totalidad. Brinda orientación y dirección a otros gerentes (42).

**La definición operacional**, para medir la valoración de gestión administrativa se tiene como muestra a 120 personales de salud donde aplicaremos una encuesta que será medido, mediante un cuestionario de preguntas por lo cual tendrá una aplicación de 20 minutos por participante.

**Dimensiones**, en la gestión administrativa se estudian los factores que serán (planear, organizar, direccionar y controlar) (43).

**Escala de medición:** Se usó la medición de la escala ordinal siendo los valores: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Variable 2: La siguiente variable es satisfacción laboral y se consideró lo siguiente:

**Definición conceptual:** es una variable intangible y psicológicamente no se puede medir directamente sino bajo una escala de calificación que se puede dar por una entrevista, observación o una encuesta (44).

**Definición operacional:** para medir la satisfacción laboral se tiene como muestra a 120 personales de salud donde aplicaremos una encuesta que será medido, mediante un cuestionario de preguntas por lo cual tendrá una aplicación de 20 minutos por participante.

**Dimensiones son:** el desafío del trabajo, el método de remuneración, situaciones favorables y el apoyo de colegas, por lo cual el autor refiere también que los factores insatisfechos son la política, administración de la empresa y las supervisiones incompetentes etc. (45).

**Escala de medición:** Se usó la medición de la escala ordinal siendo los valores: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

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

#### **3.3.1. Población**

Este estudio estuvo constituido por 120 personales de la salud del establecimiento nivel II-2. Aquí el total de la población se va a muestrear para que garantice que el método del muestreo es suficientemente consistente para obtener resultados confiables (46).

#### **Criterios de inclusión:**

- Todo profesional de salud del área de emergencia de dicho establecimiento.
- Todo personal que se encuentre en la muestra de estudio y que firme el consentimiento informado.
- Personal de salud nombrado y contratado.
- Personal con disposición para realizar el cuestionario de estudio.

#### **Criterios de exclusión:**

- Internos de enfermería.
- Personal de salud con menos de un año de servicio.
- Personal de salud que se encuentra de vacaciones.
- Personal que no acepte firmar el consentimiento de estudio.

### **3.3.2. Muestra**

Estará constituida por 91 personales de salud del establecimiento nivel II-2. Este tamaño muestra fue determinado por la fórmula de aplicaciones para poblaciones finitas (ver anexo 2).

### **3.3.3. Muestreo**

Será no probabilístico porque se seleccionará un subconjunto de la población para que los subconjuntos que se va a seleccionar sean representativos de la población en su conjunto (47). Para otros autores; en el muestreo no probabilístico, los individuos son elegidos por elección, no por casualidad a través del método de muestreo no aleatorio (48).

### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Será seleccionada una persona de cualquier profesión del establecimiento nivel II-2.

### **3.4. Técnicas de instrumentos:**

El método utilizado fue la encuesta, se usó como instrumento el cuestionario basándose en la escala de Liker que consta de 18 preguntas estructuradas para la variable valoración de la gestión administrativa y 16 preguntas estructuradas para la variable satisfacción laboral, los ítems de las escalas iban desde; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, donde nunca (1 punto) hasta siempre (5 puntos), estos ítems fueron distribuidos de acuerdo a cada dimensión de las variables. Fueron creados por: Angie Gelardine, Clavijo Arraiza (2022). Siendo el cuestionario validado por el juicio de Expertos con una confiabilidad por el alfa de Cronbach a través de los análisis de datos en el SPSS 25, siendo los valores 0.870 y 0.916, Para ambos cuestionarios, gestión administrativa y satisfacción laboral (49). (ver anexo 3 y 4)

### **3.5. Procedimientos**

Para realizar el proyecto de investigación se envió una solicitud de permiso al establecimiento de salud, para poder realizar el cuestionario al personal de salud se utilizó los instrumentos fiables y validados por otros autores. Luego se fijó las fechas para realizar los cuestionarios a cada personal de salud haciéndole firmar el consentimiento informado a cada participante. Se cumplió con la recolección de datos por lo menos en una semana, luego se realizó los conteos de los resultados

y se procesó la información al SPSS25, para luego realizar las tablas estadísticas que permitió interpretar los datos.

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

Consiste en obtener los datos del cuestionario, aplicando fórmulas, usando la hoja de cálculo en (Excel y programa SPSS versión 25), que nos indicaran, si el resultado es normal o no normal según la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Por lo tanto, la variable, valoración en la gestión administrativa fue 0,011 y la variable satisfacción laboral fue 0,025 siendo menores al valor de 0,05 de normalidad por lo tanto nuestra muestra presenta una distribución de tipo no normal se trabajó con la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman para demostrar si existe relación entre las dos variables. (anexo 5).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta cuando se les entregó el consentimiento informado a los encuestados brindándoles información de las encuestas que van a resolver a cada momento aplicando el criterio de privacidad. Como es; el respeto a la dignidad, ética de la beneficencia donde se toma en cuenta que no están expuestos a peligro ni fueron tomados por obligación, teniendo mucha confiabilidad y salvaguardando las informaciones personales teniendo como anonimato, los cuales se tomaron con fines académicos (ver anexo 6).

Basándose en los principios bioéticos como:

El principio de Justicia, que viene hacer lo justo para el personal de salud, ante los conflictos o asignaciones de méritos (50). También se aplicó la no maleficencia, ya que tiene como concepto no hacer daño previsible o daños por negligencia (51). Otro principio que se realizó fue la Beneficencia, ya que es una acción que realiza beneficios a otros, son rasgos o virtudes de estar dispuesto a actuar en beneficios de los demás (52). El último principio de autonomía, aquí tomamos nuestras propias decisiones y comportamientos teniendo principios y valores para tener una autonomía personal (53).

## IV.RESULTADOS

### 3.8 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos*

PROFESIONES	SEXO								TOTAL	%
	F				M					
	EDAD		EDAD		EDAD		EDAD			
27-59	%	>=60	%	27-59	%	>=60	%			
Médicos	1	2%	2	25%	5	19%	2	15%	10	11%
Enfermeras	23	53%	2	25%	13	48%	2	15%	40	44%
Téc.de enfermería	18	42%	2	25%	2	7%	8	62%	30	33%
Administrativo	1	2%	2	25%	7	26%	1	8%	11	12%
TOTAL	43	100%	8	100%	27	100%	13	100%	91	100%

Fuente: elaboración propia

De los 91 personales de la salud del área de emergencia del establecimiento de salud II-2, que cumplieron con el llenado de las encuestas para poder llegar al resultado general, entre ellos fueron 11% médicos, 44% enfermeras, 33% personal técnico de enfermería y 12% fueron personal administrativo, siendo los más representativos los profesionales de enfermería del sexo femenino en un 53% y se encuentran en un rango de edades entre (27-59 años).



**Tabla 2**

*Valoración de la gestión administrativa y sus dimensiones del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

	V1. valoración de la gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Organización		D3. Dirección		D4. Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	0	0.00%	1	1.10%	10	10.99%	6	6.59%	1
Medio	83	91.21%	48	52.75%	71	78.02%	63	69.23%	71	78.02%
Alto	8	8.79%	42	46.15%	10	10.99%	22	24.18%	19	20.88%
TOTAL	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%	91	100%

Fuente: elaboración propia

De los 91 personal de salud, del área de emergencia del establecimiento de salud II-2, un 91.21% (83), tiene una valoración de la gestión administrativa media, un 8.79% (8) una valoración de la gestión alto. En cuanto a sus dimensiones: la planificación obtiene un 52.75% (48), de dimensión media, un 46.15% (42) de dimensión alto y un 1.10% (1) de dimensión bajo. La dimensión organización se encuentra en un 78.02% (71) de dimensión medio, un 10.99% (10) de dimensión alto y un 10.99% (10) de dimensión bajo. La dimensión dirección se encuentra en un 69.23% (63) de dimensión medio, en un 24.18% (22) de dimensión alto y 6.59% (6) de dimensión bajo. Por último, la dimensión control se encuentra en un 78.02% (71) de dimensión medio, un 20.88% (19) de dimensión alto y un 1.10% (1) de dimensión bajo.

**Tabla 3**

*Satisfacción laboral y sus dimensiones del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

	V2. Satisfacción laboral		D2. Reto de trabajo		D2. Métodos de recompensas		D3. Condiciones favorables		D4. Apoyo y colaboración	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	7.69%	2	2.20%	25	27.47%	17	18.68%	15	16.48%
Medio	65	71.43%	23	25.27%	59	64.84%	47	51.65%	41	45.05%
Alto	19	20.88%	66	72.53%	7	7.69%	27	29.67%	35	38.46%
TOTAL	91		91	100.00%	91	100.00%	91	100.00%	91	100.00%

Fuente: elaboración propia

De los 91 personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2, la satisfacción laboral obtiene un 71.43%(65) de satisfacción laboral bajo , en 20.88%(19) de satisfacción alto y en un 7.69%(7) de satisfacción bajo, en cuanto a sus dimensiones: el reto de trabajo se encuentra en un 72.53%(66) de reto de trabajo alto , un 25.27%(23) de reto de trabajo medio , y un 2.20%(2) de reto de trabajo bajo, la dimensión método de recompensa se encuentra en 64.84%(59) de recompensa medio ,en un 27.47%(25) de recompensa bajo y un 7.69%(7) de recompensa alto, la dimensión condiciones favorables se encuentra en un 51.65%(47) de condiciones favorables medio , un 29.67%(27) en condiciones favorables alto y un 18.68%(17) de condiciones favorables bajo y la dimensión apoyo y colaboración se encuentra en un 45.05%(41) de apoyo y colaboración medio , un 38.46%(35) de apoyo y colaboración alto y un 16.48%(15) de apoyo y colaboración bajo.

### 3.9 Análisis inferencial

#### Prueba de hipótesis general

**Ha:** Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

P valor 0,01

#### **Tabla 4**

*Relación entre la valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023*

		V2. Satisfacción. Laboral	
V1. Gestión. Administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,506** ,000
N		91	91

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

Fuente: elaboración propia

Estos resultados infieren que existe una relación significativa, entre la variable valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral en el personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2,2023, afirmando que el coeficiente de Spearman Rho = 0,506 con un nivel de sig.  $p=0000$  inferior al 1% ( $p<0.01$ ) por lo tanto se deniega la H0 y se asume la Ha. Demostrando que existe una relación positiva media entre las dos variables.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Ha:** Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

P valor 0,01

### **Tabla 5**

*Relación de la dimensión planeación y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

		V2.
		Satisfacción.
		Laboral
D1. Planeación	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,304
	N	. 91

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

Fuente: elaboración propia

Estos resultados infieren que existe una relación significativa, entre la dimensión planeación y la satisfacción laboral en el personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2,2023, afirmando que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.304 Siendo la sig. de  $p= 0.03$ ,  $P<0.005$ , teniendo estos indicadores se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , significando que existe una relación positiva media.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Ha:** Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

P valor 0,01

### Tabla 6

*Relación de la dimensión organización y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

		V2. Satisfacción. Laboral	
D2. Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,310
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	91	91

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

Fuente: elaboración propia

Estos resultados infieren que existe una relación significativa, entre la dimensión organización y la satisfacción laboral en el personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2,2023, afirmando que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.310 Siendo la sig. de  $p = 0.03$ ,  $P < 0.005$ , teniendo estos indicadores se rechaza la  $H_0$ , y se acepta la  $H_a$ , significando que existe una relación positiva media, por lo tanto, la dimensión se relaciona entre sí.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ha:** Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

P valor 0,01

#### **Tabla 7**

*Relación de la dimensión dirección y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

		V2. Satisfacción. Laboral	
D3. Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,540
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	91	91

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

Fuente: elaboración propia

Estos resultados infieren que existe una relación significativa, entre la dimensión dirección y la satisfacción laboral en el personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2,2023, afirmando que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.540 Siendo la sig. de  $p=0.000$ ,  $P<0.005$ , teniendo estos indicadores rechazamos la H0 y aceptamos la hipótesis alterna, significando que existe una relación positiva media.

#### Prueba de hipótesis específica 4

**Ha:** Existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2, 2023.

P valor 0,01

#### **Tabla 8**

*Relación de la dimensión control y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.*

		V2. Satisfacción. Laboral
D4. Control	Coefficiente de correlación	,245
	Sig. (bilateral)	,019
	N	91

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia

Estos resultados infieren que existe una relación significativa, entre la dimensión organización y la satisfacción laboral en el personal de salud del área de emergencia del establecimiento II-2,2023, afirmando que el coeficiente de Rho de Spearman es 0.245 siendo la sig. de  $p= 0.019$ ,  $p<0.005$ , teniendo estos indicadores rechazamos la Ho y aceptamos la ha. Significando que existe una relación positiva media.

## V. DISCUSIÓN

El estudio de investigación que se realizó, presento como datos generales que un 44% (40) de profesionales de la salud son enfermeras, y en cuanto a las edades y sexo, un 53% están conformados por el sexo femenino y en cuanto a las edades oscilan en un rango entra los: (27-59 años), para Balsario (2022), en su estudio de investigación, uso una muestra de 200 profesionales de enfermería todas del sexo femenino. Para Berrios, Osorio y Días (2021), en su estudio realizado a los trabajadores administrativo de la universidad pública, se tuvo una similitud de resultados respaldando el estudio de investigación. Obtuvo como resultado que el 79.50% son del género femenino, y 50.50% son profesionales de enfermería y el mayor porcentaje se encuentra entre (41 a 50 años de edad). Quedando demostrado que la gran demanda de profesionales de salud son enfermeras del sexo femenino y muy pocos son masculinos. Esto explicaría que hasta la actualidad el sexo femenino es en la mayoría profesionales de enfermería.

Esta variable “valoración de la gestión administrativa” siendo los encuestados, un total de 91 personal de salud, el 91.21% obtuvo una valoración de la gestión media, un 8.79% una valoración de la gestión administrativa alto y 0% una valoración de la gestión administrativa bajo. Teniendo una similitud con Arana (2022), en su estudio de un total de 61 personal administrativo donde un 68.9% obtuvo una gestión regular, un 24.6% obtuvo una buena gestión administrativa y el 6.6% obtuvo una mala gestión administrativa, ambos autores concuerdan que la valoración de la gestión administrativa se encuentra mediamente satisfechos esto se da porque el personal que asume el cargo de responsabilidad no se encuentra preparado o capacitado para ejercer dicho cargo de confianza.

La segunda variable sobre satisfacción laboral obtuvo un 71.43% de satisfacción laboral media, por consiguiente, mantiene una similitud con Benel (2023) quien también guarda una similitud obteniendo un 74.5% de satisfacción laboral regular y Vilcarromero (2020) quien también tiene una similitud obtuvo como resultado que sus trabajadores se encuentran poco satisfechos en un 48%. Para Balsario (2022) no concuerda con la opinión de los demás autores porque en su estudio de investigación obtuvo un 83.10% de insatisfacción laboral contradiciendo los resultados de estudio de Benel, Balsario Y vilcarromero.



En la dimensión reto del trabajo y satisfacción laboral, se obtuvo un 72.53% de satisfacción alta, porque el trabajador se encuentra trabajando en un área donde puede demostrar sus habilidades y destrezas sin embargo se contradice con Gómez y Jaramillo (2022) en su estudio, “vincular la variable de gestiones administrativas para obtener una mejor calidad en emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en el año 2022”. El 60 % de sus encuestados no están de acuerdo en la atención que brinda dicho nosocomio. En consecuencia, se podría decir que mientras el trabajador se encuentra laborando en el área donde pueda demostrar sus habilidades y destrezas sus resultados se verán reflejados en una mejor satisfacción laboral y el aumento de productividad se verá reflejado en mejora para cualquier organización.

Para Saavedra y Delgado (2020) en su estudio que tan satisfecho se encuentra el personal ante el gestionar administrativo tiene una similitud con Gómez y Jaramillo (2022). Pues en unos de sus artículos de revisión se encuentra un estudio de investigación en el Perú donde participaron diversas empresas demostrando que un 76% de peruanos no son felices en su trabajo y el 22% de peruanos refieren que no se encuentran en un trabajo desafiante. Para ambos autores queda demostrado, mientras el personal no se encuentra laborando en un área donde pueda demostrar sus habilidades y destrezas tendrá una insatisfacción laboral, pero para Gómez y Jaramillo demuestran que no en todas las organizaciones suceden lo mismo.

En el estudio de dimensión método de recompensa se obtuvo un 64.84% de satisfacción media, dimensión condiciones favorables obtuvo 51.65% de satisfacción media y dimensión apoyo y colaboración obtuvo un 45.05% de satisfacción media. Para Saavedra y Delgado (2020) guardan una similitud con los resultados pues en sus estudios de artículos se encuentra que en las empresas peruanas el 12% de los encuestados no se encuentran contentos con su remuneración, el 20% refiere que no hay apoyo mutuo entre colegas, 19% refieren la falta de liderazgo de sus jefes etc. Concluyendo que mientras no se halla una mejor gestión administrativa estos factores se verán afectados. Ya que el personal es la base para lograr la competitividad en todas las organizaciones.

La hipótesis general, relación entre la valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral, Según las estadísticas se obtuvo Rho Spearman de 0,506 y una significancia de 0,000 demostrando así una relación positiva media, comprobando la hipótesis. Por lo cual al tener estos resultados la parte de la gestión administrativa tiene que poner más esmero en su trabajo para que cumpla las metas trazadas en dicho nosocomio.

Pero para Peñañiel (2022) en su estudio vincular el gestionar administrativamente y obtener una buena satisfacción laboral en el nosocomio de Guayaquil en emergencia, obtuvo como resultado que el 84% es eficiente en gestionar administrativamente y 12% insatisfacción parcial concluyendo que no existe vinculación entre ambas variables. En este estudio se contradice con los resultados que se obtuvo porque ambas variables no guardan ningún tipo de relación.

Quien también discrepa con la investigación es Andia (2022), en su estudio, Demostrar que vinculación hay entre gestionar administrativamente y obtener una mejor satisfacción laboral en el nosocomio de villa el salvador del 2022, discrepa con los resultados de investigación porque obtuvo una correlación de Spearman 0,215 y una significancia de 0,416. Llegando así a anular su hipótesis alterna y obteniendo su hipótesis nula, no existiendo relación entre ambas variables de estudio.

Esta contradicción entre ambos autores puede ser porque la población varía entre cantidades en ambos estudios. También por la falta de experiencia que tienen los encargados en gestionar administrativamente una organización, por lo cual en la investigación se podría decir que la valoración de la gestión administrativa es positivamente media porque hay cambio recurrente de cargos en administración, la falta de experiencia o porque los que ocupan dicho cargo son profesionales de otras carreras, es así que al no haber una correcta administración conlleva a sentir insatisfacción laboral al personal que trabaja en dichas organizaciones.

En el estudio la prueba de hipótesis específica 1, satisfacción laboral y la dimensión planeación obtuvo como resultado una correlación de 0,304 y una significancia de 0,003, identificando que existe una relación media entre la satisfacción laboral y la dimensión planeación, en cambio para Vilcarromero (2020). En su hipótesis

específica de satisfacción laboral en la dimensión gestión administrativa obtuvo un Rho de Spearman de 0,728 con una sig. De 0,000, donde la gestión administrativa obtuvo que un 56% de los encuestados son eficientes y el 32.2% están poco satisfechos. Por lo cual existe una correlación alta en cuanto a la satisfacción laboral dimensión planeación.

Entonces ambos autores discrepan estos estudios porque no tiene similitud pues en el estudio de la investigación la planeación se encuentra en positivamente media por motivos que no se cumple con la planificación que realizan a largo o corto plazo, como se mencionó podría deberse por inexperiencia de quien opta por el cargo, en cambio para el vilcarromero quien realizo el estudio en la red Amazonas podría ser por el nivel que representa la red en cuanto a la cantidad de trabajadores.

También por la ubicación demográfica de la red amazonas, queda demostrado en este estudio de vilcarromero que se cumple con ambas variables, demostrando una positividad alta.

La prueba de hipótesis específica 2, obtuvo como resultado Rho Spearman de 0,310 y una sig. De 0,003, como resultado existe una relación positiva media, esto porque en el lugar de estudio no se cuenta con una buena organización por los frecuentes cambios que se realiza en jefaturas y por tal motivo dejan de continuar con los avances de las organizaciones para el lugar de estudio. En el estudio de Arana (2022) no concordamos con los resultados porque obtuvo una relación de 0,246 y una significancia de 0.001. Se concluye que existe relación entre ambas dimensiones, por lo cual el autor infiere que en su lugar de estudio hay una buena organización de recursos y actividades por la parte de la gestión administrativa. Por tal motivo los autores no discrepan en concordar en sus resultados pues ambos resultados son contradictorios.

En el estudio realizado por Andia (2022) quien guarda concordancia y similitud con el resultado de investigación obtuvo una Rho Spearman de 0,214 con una sig. De 0,416 indicando que existe una relación modera eso quiere decir que respalda los resultados del estudio de investigación, así que mientras mejore la dimensión estructura organizacional, mejorara la satisfacción laboral en ambos nosocomios.

En cambio, para Peñafiel (2020) en su estudio sobre dimensión organización y satisfacción laboral, se identificó que la dimensión organizacional y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente entre sí. Pues en este estudio se contradice los resultados de Arana (2022) y Andia (2022). Quiere decir que en este estudio no hay una buena organización en cuanto a los trabajadores por tal motivo no se cumple esta hipótesis.

La hipótesis específica 3, relación dimensión dirección y satisfacción laboral se obtuvo una Rho Spearman de 0.540 y una sig. De 0.000. Identificando que ambas variables tienen una relación positiva media. Para Peñafiel (2020) quien no respalda los resultados de la investigación ya que su estudio identificó que sus variables no guardan una relación significativa. Por lo tanto, se evidencia que cada dimensión es independiente entre sí, esta contradicción causa preocupación porque para tener buena satisfacción laboral las dimensiones deben ser parte de las personas que la integran, siendo este caso donde cada dimensión son independiente quiere decir que los trabajadores no se encuentran satisfechos con la gestión administrativa del nosocomio de Guayaquil en el servicio de emergencia.

Finalmente, la hipótesis específica 4, relación dimensión control y satisfacción laboral, obtuvo como resultado una correlación de 0,245 y una significancia de 0,019, la dimensión control tiene una relación positiva media con la satisfacción laboral ,concluyendo así que existe una relación positiva media, esto se da porque aún sigue habiendo falencias en cuanto al control administrativo, el personal profesional no cumple con el horario de entrada o salida , abandono de servicio por parte de algunos profesionales ,pues el establecimiento de salud no cuenta con mejoras en tecnología.

Quien no concuerda con su resultado y no respalda el estudio de investigación, es Peñafiel (2022) pues en sus resultados de estudio sobre la dimensión control y satisfacción laboral, identificó que en sus dimensiones no existe una relación significativa, por lo tanto, se infiere que, al no tener relación entre ambas dimensiones, no se está trabajando el control dimensión se sobreentiende que cada quien realiza sus actividades y cada área no cumple dichos controles de la gestión administrativos.

## **VI.CONCLUSIONES**

1. Existe una relación positiva media entre la valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.
2. Existe una relación positiva media de la dimensión planeación y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.
3. Existe una relación positiva media de la dimensión organización y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.
4. Existe una relación positiva media de la dimensión dirección y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.
5. Existe una relación positiva media de la dimensión control y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.

## **VII.RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los encargados (director, jefes y coordinadores) quienes realizar convocatorias para obtener un cargo de administración evalúen experiencia y que sea de la profesión que haya estudiado o llevado algún curso de gestión administrativa para que así pueda realizar una buena gestión administrativa y por ende puedan tener resultados favorables en obtener una buena satisfacción laboral por parte de los trabajadores.

Se recomienda al personal administrativo y asistencial, para poder realizar una planificación en la institución deben de tener conocimiento sobre la ley N.º 498-06 de planificación e inversión. Donde especifica como poder llegar a cumplir sus metas y objetivo, ya que la planificación se basa en utilizar metodologías y estrategias para poder interactuar con el personal que labora en una institución.

Se recomienda a los jefes encargados de cada servicio conocer las normas básicas del sistema de organización, para que así puedan realizar una adecuada estructuración en cuanto a niveles y áreas que ocupa la institución y poder llegar al objetivo de lograr la satisfacción laborar en el personal de salud

Se recomienda a los jefes y coordinadores etc. En cuanto la dimensión, dirección, para poder liderar y formar líderes, se necesita de capacitaciones, charlas y programas para poder obtener resultados en cuanto liderar etc.

Se recomienda a los jefes y coordinadores, tener estrategias para poder llevar un mejor control del personal, en cuanto sus asistencias e inasistencias e incumplir con las normas que se designan en la institución para el personal de salud.

## REFERENCIAS

1. Martínez G, Zabalegui A, Sevilla S. Gestión y liderazgo de los servicios de enfermería en el plan de emergencia de la pandemia covid-19: la experiencia del hospital “clinic” de Barcelona. [internet] .2020. [citado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://static.elsevier.es/covid/1-s2.0-S1130862120302989-main.pdf>.
2. Ignacio FL. El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria [internet]. Junio. 2020.[citado el 11 de mayo de 2023]. Disponible: <https://blogs.usil.edu.pe/facultad-ciencias-de-salud/administracion-de-la-salud/el-rol-de-la-administracion-de-la-salud-en-una-crisis-sanitaria>.
3. Ramos S. Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal asistencial de una red de salud de amazonas. “Minsa”.2022. [internet]. [citado el 12 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101459>.
4. Benel L. Gestión administrativa y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital de chachapoyas. [internet] .2023. [citado el 12 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107727/Benel\\_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107727/Benel_LL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
5. Flores M. Gestión Administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega “Abancay”. [internet].2022. [citado el 12 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96883/Flores\\_AM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96883/Flores_AM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
6. Cabrera Y. Gestión institucional y satisfacción laboral. Según percepción del personal de salud de los establecimientos de la Red Salud Chiclayo. [internet].2021. [citado el 12 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79511/Cabrera\\_AY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79511/Cabrera_AY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).





13. Hugues O. Public management or public administration? [internet]: universidad western Australian. 2008. [citado el 16 de mayo del 2023]. disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/j.1467-8500.1992.tb02614.x>.
14. Guevara D. Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospital. [revista en internet] .2022. Mayo -junio. [acceso el 20 de mayo de 2023]. 25(2). Disponible en:  
  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576/4908>
15. Marco F, Loguzzo H y Fedi L. Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. [internet]. Universidad nacional Arturo Jauretche. Buenos aires. 2016. [citado el 20 de mayo del 2023]. Vol. 2. Edic.1. Disponible en: <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>.
16. Fonseca J. y Martillo A. Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción. 1.ª edición 2021. Guayaquil-ecuador. [internet]. [citado el 21 de mayo del 2023]. Disponible en: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/756/1/PORTADA.pdf>
17. Groenendijk L. Planning and management toolos. [ internet]. the international institute for geo- information science and earth. Usa. 2003. [citado el 21 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://library.itc.utwente.nl/Papers\\_2003/tech\\_rep/groenendijk.pdf](https://library.itc.utwente.nl/Papers_2003/tech_rep/groenendijk.pdf).
18. Chiavenato I. administración teoría, proceso y práctica. [internet]. McGraw-Hill. Bogota-Colombia. 2001. [citado el 21 de mayo del 2023]. 3.ª edición. Disponible en: <https://es.pdfdrive.com/administraci%C3%B3n-teor%C3%ADa-proceso-y-pr%C3%A1ctica-3ra-edici%C3%B3n-e89337137.html>.
19. Cano C. La administración y el proceso administrativo. [internet]. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá -Colombia 2017. [citado el 24 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>.

20. Mohammad A. The new Faces of organizations in the 21 century. [internet] . University of granada, Spain. 2010. volumen 3. [citado el 24 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/The\\_New\\_Faces\\_of\\_Organizations\\_in\\_the\\_21/A3TgKlml348C?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Mohammad+Ali+Sarlak%22&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/The_New_Faces_of_Organizations_in_the_21/A3TgKlml348C?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Mohammad+Ali+Sarlak%22&printsec=frontcover).
21. Chandan J. Management concepts and strategies. [internet]. City University of New York. 2009. [citado el 25 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Management\\_Concepts\\_And\\_Strategies/4Q\\_wpATUx3gC?hl=es&gbpv=1&dq=management+concept&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Management_Concepts_And_Strategies/4Q_wpATUx3gC?hl=es&gbpv=1&dq=management+concept&printsec=frontcover).
22. Bueno R. Ramos M. y Berrelleza C. elementos básicos de la administración. [internet]. Talleres gráficos. Culiacán – México. 2018. [citado el 26 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1fSYdAV6i8EjjqjMHD9Bb6vS004Slu\\_CR/view](https://drive.google.com/file/d/1fSYdAV6i8EjjqjMHD9Bb6vS004Slu_CR/view).
23. Sánchez M. y Vega J. La gestión de conocimiento y su relación con otras gestiones. [internet]. Instituto de información científica y tecnología. Cuba 2006. Vol.3. [citado el 26 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1KJ9bde9tlObFxxuWxOhtFOAytVM22Dg/view>.
24. Vallejo O. Satisfacción laboral, utopía o realidad. [internet]. Instituto corporación universitaria de la costa. Colombia 2010. [citado el 26 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
25. Boada N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una pyme de servicios de seguridad en el Perú. [internet]. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú 2019. [citado el 27 de mayo del 2023]. Disponible en: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>.

26. Caballero K. El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyecto en la enseñanza. [internet]. Universidad de Granada. España. 2002. Vol. 6. [citado el 27 de mayo del 2023]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>.
27. Spector P. Job satisfaction from assessment to intervention. [internet]. New York. 2022. [citado el 28 de mayo del 2023]. Disponible en:  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Job\\_Satisfaction/X-RXEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2019&pg=PT88&prints ec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Job_Satisfaction/X-RXEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2019&pg=PT88&prints ec=frontcover).
28. Isuiza p, Carhuancho M. y Miranda B. Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. [internet]. Universidad Amazónica de Madre de Dios. Lima -Perú. Enero -marzo 2023. [citado el 28 de mayo del 2023]. Disponible:  
<file:///C:/Users/pc/Downloads/39755-Texto%20del%20art%C3%ADculo-76781-1-10-20230217.pdf>.
29. García D. Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. [internet]. Centro universitario municipal "Haydee Santamaría cuadrado". Julio. 2010. [citado el 29 de mayo del 2023]. Disponible en:  
<https://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.pdf>.
30. Fahed-sreih J. Career development and job satisfaction. [internet]. British Library. Europe. 2020. [citado el 29 de mayo del 2023]. Disponible en:  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Career\\_Development\\_and\\_Job\\_Satisfaction/jpUtEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2018&pg=PA86&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Career_Development_and_Job_Satisfaction/jpUtEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2018&pg=PA86&printsec=frontcover).
31. Bastardo N. Satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional experimental de Guayana. [internet]. Junio. 2014. Venezuela. [citado el 2 de junio del 2023]. Disponible en:  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>.
32. Lira CM. Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. [internet] .2022. [citado el 13 de junio del 2023]. Disponible en:  
<http://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483/1215>.

33. Abhari K, Binti N, Bramulya R, Senanuch P. y Irfan M. Proceedings of the 1st international conference on economics, management, accounting and business. [internet]. North Sumatra. Indonesia (8-9) octubre. 2018. [citado el 16 de junio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/ICEMAB\\_2018/uDJEEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=COMPENSATION+IN+JOB+SATISFACTION+2018&pg=PA373&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/ICEMAB_2018/uDJEEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=COMPENSATION+IN+JOB+SATISFACTION+2018&pg=PA373&printsec=frontcover)
34. Bal S. Quality of work life, Job satisfaction and Job performance. [internet]. Canadian Academic Publishing. Canadá. 2020. [citado el 20 de junio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/QUALITY\\_OF\\_WORK\\_LIFE\\_JOB\\_SATISFACTION\\_AN/OD5AEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=favorable+conditions+for+job+satisfaction&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/QUALITY_OF_WORK_LIFE_JOB_SATISFACTION_AN/OD5AEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=favorable+conditions+for+job+satisfaction&printsec=frontcover).
35. Chance E. The secret of Job satisfaction. [internet]. Lap Lambert academic publishing. Agosto.2019. [citado el 20 de mayo del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/\\_/7VEqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/_/7VEqDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1).
36. Chávez FT. Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal en una institución de la región Ayacucho. [internet]. 2022. [citado el 22 mayo del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82652>.
37. Thangamani A. Essentials of research methodology. [internet]. Jaypee Brothers Medical Publishers Pvt. Limited. India. Noviembre.2018. [citado el 22 junio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Essentials\\_of\\_Research\\_Methodology\\_for\\_a/wLXZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=research+methodology+2018&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Essentials_of_Research_Methodology_for_a/wLXZDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=research+methodology+2018&printsec=frontcover).
38. Baena G. Metodología de la investigación. [internet]. Cámara Nacional de la industria Editorial mexicana. 3.ª edición. México-2017. [citado el 30 junio del 2023]. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf).

39. Luna AC. Proceso administrativo. [internet]. Instituto Politécnico Nacional (escuela superior de comercio y administración unidad santos tomas). 2020. [citado el 30 de junio del 2023]. Disponible, en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso\\_administrativo/ApktEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=QUE+ES+GESTION+ADMINISTRATIVAS+Y+SUS+PROCESOS&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Proceso_administrativo/ApktEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=QUE+ES+GESTION+ADMINISTRATIVAS+Y+SUS+PROCESOS&printsec=frontcover).
40. Hernández R, Collado c. y Lucio P. Metodología de la investigación. [internet]. Instituto tecnológico y de estudios superiores de monterrey. 6.<sup>a</sup> edición. Abril – 2014. México. [citado el 2 de julio del 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/pc/Downloads/METODOLOG%C3%8DA%20SEXTA%20EDICI%C3%93N.pdf>.
41. Rodríguez Y. Metodología de la investigación. [internet]. Klik Soluciones Educativas S.A. de C.V. Miembro de la CANIEM. México .2020. [citado el 2 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/x9s6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=metodologia+de+la+investigacion&printsec=frontcover).
42. Griffin R. Management. [internet]. Cengage Learning. [citado el 2 de julio del 2023]. 13th Edición .2021. Disponible en: <https://www.google.com.pe/books/edition/Management/8uUXEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=what+is+administrative+management+%3F+2022&pg=PA35&printsec=frontcover>.
43. Ferreira J, Erasmus W. y Groenewald. Administrative Management. [internet]. Juta academic. 2010. [citado el 6 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Administrative\\_Management/4R3qX73wfFsC?hl=es&gbpv=1&dq=What+are+the+factors+of+administrative+management%3F&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Administrative_Management/4R3qX73wfFsC?hl=es&gbpv=1&dq=What+are+the+factors+of+administrative+management%3F&printsec=frontcover).

44. Kumar A. y Nageswara R. Job Satisfaction of Employees in India Railway. [internet]. Archers & Elevators publishing. 2022. [citado el 6 de julio del 2023] Disponible en : [https://www.google.com.pe/books/edition/Job\\_Satisfaction\\_of\\_Employees\\_in\\_Indian/yIBvEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2020&pg=PA37&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Job_Satisfaction_of_Employees_in_Indian/yIBvEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=job+satisfaction+2020&pg=PA37&printsec=frontcover).
45. Shalin H. Maintaining Social Well-Being and a Highly Automated job Market. [internet]. Kansas State University. Usa.2020. [citado el 10 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Maintaining\\_Social\\_Well\\_Being\\_and\\_Meanin/3WV2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definition+of+job+satisfaction+factors+2019&pg=PA93&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Maintaining_Social_Well_Being_and_Meanin/3WV2EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definition+of+job+satisfaction+factors+2019&pg=PA93&printsec=frontcover).
46. Lokesh K. Methodology of educational research. [internet]. Vikas publishing house. India .2019. [citado el 10 de julio del 2023]. Disponible en:[https://www.google.com.pe/books/edition/Methodology\\_of\\_Educational\\_Research\\_5th/2B7zDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=what+is+population+in+the+research+method+%3F+2020&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Methodology_of_Educational_Research_5th/2B7zDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=what+is+population+in+the+research+method+%3F+2020&printsec=frontcover).
47. Patel S, Jena S, Gupta A. y Lathar P. Research Methodology theory & techniques. [internet]. Xoffener international publication. 2023. [citado el 10 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/RESEARCH\\_METHODODOLOGY\\_THEORY\\_TECHNIQUES/\\_5LCEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=what+is+sa mpling+in+research+%3F+2022&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/RESEARCH_METHODODOLOGY_THEORY_TECHNIQUES/_5LCEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=what+is+sa mpling+in+research+%3F+2022&printsec=frontcover).
48. Sharma S. Nursing Research and statistics. [internet]. Elsevier health sciences. 4.<sup>a</sup> edición. India .2023. [citado el 15 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Nursing\\_Research\\_and\\_Statistics\\_E\\_Book/5H2eEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=than+not+randomized+in+t he+research+%3F+2022&pg=PA180&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Nursing_Research_and_Statistics_E_Book/5H2eEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=than+not+randomized+in+t he+research+%3F+2022&pg=PA180&printsec=frontcover).

49. Clavijo A. Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en un Hospital de la Región Piura. [internet]. 2020. [citado el 17 de julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95275>.
50. Batra K, By E. y Sharma M. Effective use of social media in public health. [internet]. Academi press. 2023. [citado el 17 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Effective\\_Use\\_of\\_Social\\_Media\\_in\\_Public/wC2gEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=ethics+definition+2022&pg=PA165&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Effective_Use_of_Social_Media_in_Public/wC2gEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=ethics+definition+2022&pg=PA165&printsec=frontcover).
51. Shmueli, Bruce P. y Stephens L. Machine learning for business analytics. [internet]. Libro electrónico. 2.ª edición. Marzo. 2023. [citado el 17 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/Machine\\_Learning\\_for\\_Business\\_Analytics/8f-8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=non-maleficence+2023&pg=PA509&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Machine_Learning_for_Business_Analytics/8f-8EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=non-maleficence+2023&pg=PA509&printsec=frontcover).
52. Dickenson D, Huxtable R. y Parker M. The Cambridge medical ethics workbook. [internet]. Cambridge University press. 2da edición .2010. [citado el 17 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/The\\_Cambridge\\_Medical\\_Ethics\\_Workbook/sFy1ZwMjWmcC?hl=es&gbpv=1&dq=non-maleficence&pg=PA195&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/The_Cambridge_Medical_Ethics_Workbook/sFy1ZwMjWmcC?hl=es&gbpv=1&dq=non-maleficence&pg=PA195&printsec=frontcover).
53. Nyholm S. This is technology ethics. [internet]. Libro electrónico Canadá. 2023. [citado el 17 de julio del 2023]. Disponible en: [https://www.google.com.pe/books/edition/This\\_is\\_Technology\\_Ethics/sRSfEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=autonomy+in+ethics+2023&pg=PA121&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/This_is_Technology_Ethics/sRSfEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=autonomy+in+ethics+2023&pg=PA121&printsec=frontcover).

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Evaluación de la gestión administrativa	Maneja los recursos materiales, como los recursos humanos. con el propósito de organizar, controlar, ordeñar y supervisar en parte económica o humana (14)	La variable tiene como muestra 120 personal de salud, la técnica a utilizar es la encuesta con un instrumento de 10 preguntas.	Planificación	Administración, estrategia y planes de acción	Escala ordinal Alto Medio Bajo
			Organización	Estructura, diseño organizacional y recursos humanos	
			Dirección	Liderazgo, comunicación y motivación	
			Control	Supervisión de las funciones, control interno y monitoreo.	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral viene hacer la actitud que el trabajador va a tomar frente a su lugar de trabajo. (24)	La variable tiene como muestra 120 personal de salud, la técnica a utilizar es la encuesta con un instrumento de 10 preguntas.	Reto de trabajo	Trabajo estimulante, logro e identidad de la tarea.	Escala ordinal Alto Medio Bajo
			Métodos de recompensas	Reconocimiento, salarios y rotación del personal.	
			Condiciones favorables	Clima organizacional, condiciones de trabajo y expectativas.	
			Apoyo y colaboración	Colaboradores, líderes tolerantes y relación con los compañeros.	



## Anexo N.º 2

### Cálculo Muestral

Calcular la muestra:

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

DÓNDE:

n = muestra

N = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

E = precisión

Se reemplaza los valores en la formula obteniendo el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) \cdot (120)}{(120) (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n=91.43$$

### Anexo N.º 3

#### Cuestionario de valoración de gestión administrativa

Se realiza un estudio con el personal de salud, para conocer sobre la valoración de la gestión administrativa.

Al responder las preguntas tenga en cuenta lo siguiente:

N= Nunca, CN= Casi nunca, AV=A veces, CS= Casi siempre, S= Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
	N	C N	AV	CS	S
1. El personal conoce la misión y visión de su establecimiento.					
2. Identifica usted cuales son las debilidades y amenazas del establecimiento.					
3. Usted considera que los planes que se elaboran en el establecimiento reducen las consecuencias ante los cambios adversos					
4. Usted proporciona una actitud positiva ante los cambios					
5. Realiza usted un trabajo eficiente					
6. Considera usted que se atiende de manera oportuna un tramite					
7. Considera usted que existe una eficiente gestión documentaria					
8. Los funcionarios gestionan la asignación presupuestal que requiere el establecimiento					
9. Considera usted que se encuentra en una buena infraestructura y equipamiento en el establecimiento					
10. Le ofrece el establecimiento un sueldo equitativo en relación al trabajo que realiza.					

## Anexo N.º 4

### Cuestionario satisfacción laboral

Al responder las preguntas tenga en cuenta lo siguiente:

N= Nunca, CN= Casi nunca, AV=A veces, CS= Casi siempre, S= Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
	N	C N	AV	CS	S
1. Su centro de labores estimula sus ganas de superación					
2. Su centro de trabajo le permite desarrollar sus habilidades					
3. Su jefe reconoce sus habilidades					
4. Se identifica con sus labores encomendadas					
5. cada cuanto tiempo recibe capacitaciones					
6. percibe usted una remuneración económica que le permita tener una estabilidad económica					
7. cuando realizar rotaciones de áreas se realiza de acuerdo a su perfil					
8. sus compañeros de trabajo son amables y cooperan con usted					
9. cree usted que su jefe valora su trabajo					
10. cuenta usted con los equipos y materiales para realizar sus funciones.					

## Anexo N.º 5:

### Confiabilidad de instrumentos

#### Confiabilidad de las variables: Gestión administrativa

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	91	100,0
Excluidos	0	,0
Total	91	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	18

#### Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción laboral

##### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	91	100,0
excluido	0	,0
Total	91	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	18

## Anexo N.º 6

### Prueba de normalidad

Valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 – 2023.

Pruebas de normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión. Administrativa	,107	91	,011
V2. Satisfacción. Laboral	,100	91	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

## **Anexo N.º 7**

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: Investigador (a) (es): Valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 – 2023.

#### Propósito del estudio

Investigador (a): Kelly Liliana Cuba Aguilar. Le invitamos a participar en la investigación titulada "...Valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud", cuyo objetivo es: Determinar la relación que hay entre la valoración de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, de la carrera profesional, maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo del campus lima este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Se busca mejorar la gestión administrativa para llegar a una buena satisfacción laboral.

#### Procedimiento

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Valoración de la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 – 2023.

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de todas las áreas de emergencia de la institución.

Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Kelly Liliana Cuba Aguilar correo:

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

**\* Obligatorio a partir de los 18 años**

## Anexo N.º 8

### Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 18 de mayo del 2023

Nº Carta P.201 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
**Mgtr. JUAN CARLOS BECERRA FLORES**  
Director.  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **CUBA AGUILAR KELLY LILIANA** .

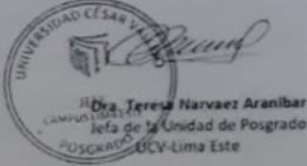
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CUBA AGUILAR KELLY LILIANA**, identificado(a) con DNI N.º 41500750 y código de matrícula N.º 6500000860; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

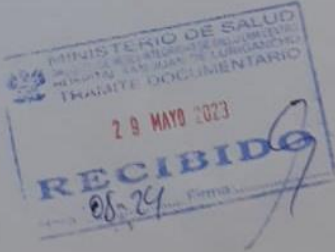
**Valoración de la Gestión administrativa y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de un establecimiento de salud II-2 - 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
Dra. Teresa Narvaez Aranibar  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV-Lima Este

*Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)*



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Buzo 640 Urb. Canto Rev. San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.