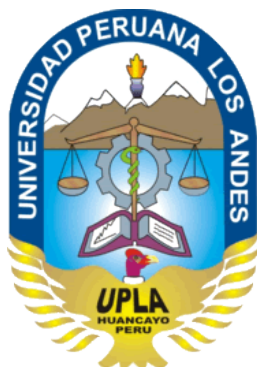


UNIVERSIDAD PERUANA “LOS ANDES”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MICRORED DE SALUD DE RIO
NEGRO – SATIPO, 2017**

Para Optar el Título Profesional Licenciado en Administración

Autores : Bach. Yanedith Espíritu Vargas

Bach. Franklin Muñoz Camargo

AREA DE INVESTIGACIÓN : Dirección

LINEA DE INVESTIGACIÓN : Talento Humano

Satipo – Perú

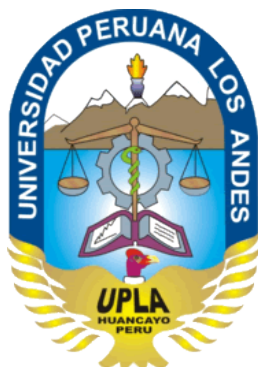
2017

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

UNIVERSIDAD PERUANA “LOS ANDES”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS



TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MICRORED DE SALUD DE RIO
NEGRO – SATIPO, 2017**

Para Optar El Título Profesional Licenciado en Administración

Autores : Bach. Yanedith Espíritu Vargas

Bach. Franklin Muñoz Camargo

AREA DE INVESTIGACIÓN : Dirección

LINEA DE INVESTIGACIÓN : Talento Humano

Satipo – Perú

2017

ASESOR:

MG. RICHARD LOPEZ COZ

DEDICATORIA

A nuestros padres, que siempre creyeron en nosotros y nos dieron todo el apoyo que necesitábamos, a nuestros docentes quienes nos brindaron el apoyo y la ayuda que necesitábamos para el crecer profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana “Los Andes” directivos y docentes por haber compartido su experiencia y conocimientos durante mi permanencia.

A nuestros compañeros de estudio con quienes compartimos todas nuestras experiencias enriqueciendo nuestros conocimientos.

Y a la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, por su apoyo y todas las facilidades para realizar este trabajo de investigación.

Los autores.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA | i |
| HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS | ii |
| FALSA PORTADA | iii |
| HOJA DE | iv |
| ASESOR: | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE | vii |
| INDICE DE TABLAS | ix |
| INDICE DE FIGURAS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| INTRODUCCION | xiii |
| CAPITULO I | 1 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACION | 1 |
| I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Descripción del Problema | 1 |
| 1.2. Formulación del Problema | 4 |
| 1.2.1. Problema General | 4 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 4 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación | 4 |
| 1.3.1. Objetivo General | 4 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 4 |
| 1.4. Justificación | 5 |
| 1.4.1. Justificación Teórica | 5 |
| 1.4.3. Justificación Metodológica | 6 |
| 1.4.4. Justificación Social | 6 |
| 1.4.5. Justificación de conveniencia | 6 |
| 1.5. Delimitación | 7 |
| 1.5.1. Delimitación espacial | 7 |
| 1.5.2. Delimitación temporal | 7 |
| 1.5.3. Delimitación Conceptual o temática | 7 |
| CAPITULO II | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| II. MARCO TEÓRICO | 8 |

vii

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1. | Antecedentes | 8 |
| 2.2. | Bases Teórica | 13 |
| 2.2.1. | Gestión Administrativa | 13 |
| 2.2.2. | Satisfacción Laboral | 31 |
| 2.4. | HIPOTESIS Y VARIABLES | 40 |
| 2.4.1. | Hipótesis General | 40 |
| 2.4.2. | Hipótesis Específicas | 40 |
| 2.5. | Operacionalización de Variables | 41 |
| 2.6. | Operacionalización de las variables | 43 |
| | CAPITULO III | 45 |
| | METODOLOGÍA | 45 |
| | III. METODOLOGÍA | 45 |
| 3.1. | Método | 45 |
| 3.2. | Tipo de la Investigación | 45 |
| 3.3. | Nivel de Investigación | 45 |
| 3.4. | Método de Investigación | 45 |
| 3.5. | Diseño de la Investigación | 45 |
| 3.6. | Población y muestra | 46 |
| 3.6.1. | Población | 46 |
| 3.6.2. | Muestra | 47 |
| 3.7. | Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos | 48 |
| 3.7.1. | Técnicas de Recolección de Datos | 48 |
| 3.7.2. | Instrumentos de recolección de datos | 48 |
| | CAPITULO IV | 50 |
| | RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 50 |
| | IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS | 50 |
| 4.1. | Técnica de Procesamiento y Análisis de Resultados | 50 |
| 4.2. | Presentación de Resultados en Tablas y Figuras | 50 |
| 4.3. | Discusión de los Resultados de la Investigación | 75 |
| | CONCLUSIONES | 85 |
| | ANEXOS | 92 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1: Operacionalización de las Variables | 43 |
| Tabla 2: Población micro red rio negro | 46 |
| Tabla 3: Muestra | 47 |
| Tabla 4: Recuento y Porcentajes del Nivel de Gestión Administrativa | 50 |
| Tabla 5: Recuento y porcentajes del Nivel de planificación..... | 52 |
| Tabla 6: Recuento y porcentajes del Nivel Organización | 53 |
| Tabla 7: Recuento y porcentajes del Nivel de Dirección | 54 |
| Tabla 8: Recuento y porcentajes del Nivel de Control | 55 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Recuento y porcentajes del Nivel de Gestión Administrativa | 51 |
| Figura 2: Recuento y porcentajes del Nivel de planificación | 52 |
| Figura 3: Recuento y porcentajes del Nivel de Organización | 53 |
| Figura 4: Recuento y porcentajes del Nivel de Dirección | 54 |
| Figura 5: Recuento y porcentajes del Nivel de Control | 55 |
| Figura 12: Campana de Gauss para el valor de Z crítica y Z calculada para el valor de r de la dirección y satisfacción laboral | 68 |

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017”, se consideró como planteamiento de problema ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017? Donde se tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017

El tipo de estudio fue básico y su diseño es correlacional, siendo la hipótesis de investigación que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017, se determinó la muestra probabilísticamente estando conformado por 97 trabajadores, para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta en ambas variables siendo el instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra; donde luego del estudio se demostró que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde $r = -0.637$ y Z calculada es $4.4938 > 1.96$ que es la Z crítica.

Termino Clave Utilizado en la Investigación:

Gestión administrativa, planificación, motivación, clima laboral satisfacción laboral

ABSTRACT

The present thesis entitled "Administrative management and its relationship with job satisfaction in the Rio Negro Health Microred - Satipo, 2017" was considered as a problem approach How administrative management is related to job satisfaction in the Health Microred Of black river - Satipo, 2017?. The purpose of this study is to determine the relationship between administrative management and job satisfaction in the Rio Negro Health Microred - Satipo, 2017

The type of study was basic and its design is correlational, being the research hypothesis that there is a direct and significant relationship between the administrative management and the job satisfaction in the Rio Negro Health Microred - Satipo, 2017, the sample was determined probabilistically being Formed by 97 workers, for the collection of the information was used the technique of the survey in both variables being the instrument the questionnaire which was applied to the sample; Where after the study it was shown that there is a direct and significant relationship between administrative management and job satisfaction where $r = -0.637$ and Z calculated is $4.4938 > 1.96$ which is the Z Crítica.

Key Word: Administrative management, communication, motivation, work climate job satisfaction

INTRODUCCION

En la Micro Red de Salud de Rio Negro – Satipo se tiene el inconveniente sobre el personal capacitado como son los médicos y más aún si éstos tienen una especialidad, donde el mercado laboral cambia cíclicamente. En la Micro Red de Salud de Rio Negro el 92.3% son personal que desempeñan servicios de salud y el 7.7% conforman el personal administrativo y otros. El 35.4% de personal nombrado debido a la estabilidad laboral no se compromete con la institución y brinda el apoyo necesario al encargado de gestión administrativa ya que solo se encarga de sus intereses y no por los demás, motivo por el cual no hay una buena gestión administrativa en la institución.

La tesis ha sido estructurada en 04 capítulos El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, la formulación del mismo, así como de los objetivos y la justificación de la investigación. El Capítulo II contiene el marco teórico del estudio, se define las hipótesis y variables de la investigación.

El Capítulo III da a conocer la metodología del estudio donde se da a conocer el tipo, nivel, diseño de investigación, así como el método, población y muestra. El Capítulo IV corresponde a los resultados, mismos que son presentados descriptiva e inferencialmente y a la discusión de resultados donde se dan a conocer los resultados a los que arribamos para confrontarlos con los antecedentes y teoría del estudio. Al término de la investigación se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones.

LOS AUTORES

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En este tiempo se hace necesario que la gestión administrativa cambie en los sistemas de salud para mejorar la toma de decisiones. La OMS (2014) acerca de los Recursos Humanos para la Salud trabaja en el fortalecimiento de información mediante el procesamiento y difusión de datos sobre el personal sanitario que sea competitivo entre los países del mundo.

Sucedió que después de la segunda guerra mundial, habiéndose generado una crisis económica mundial, fueron muchas las personas salieron de sus países en busca de trabajo.

A nuestro país llegaron muchos de provenientes sobre todo del continente asiático Estas personas contribuyeron al desarrollo de muchas ciudades donde las ciudades más importantes se convirtieron en receptores de inmigrantes extranjeros. En los años 80 nuestro país sufre de problemas socio – económicos, entre ellos el terrorismo el mayor de ellos. Es esta la razón la que propicia la fuga de talentos al extranjero, fenómeno que alcanzó también a nuestra ciudad.

El trabajo de las empresas involucra también la satisfacción laboral, propiciando incentivos en todo sentido, es por ello necesario que la gestión administrativa mejore o se inicie su práctica.

De la misma manera la Micro Red de Salud de Rio Negro – Satipo tiene este inconveniente sobre el personal capacitado como son los médicos y más aún si éstos tienen una especialidad.

Como actualmente el mercado laboral cambia cíclicamente, la responsabilidad de lograr que los trabajadores se encuentren satisfechos con la labor que desempeñan es de mayor nivel. Vivimos en la era del conocimiento y el talento humano, es la ventaja competitiva central de las organizaciones.

En la actualidad donde las redes sociales son populares desde el 2015 aprox. y se ha convertido en una herramienta de reclutamiento, tendencia que creció desde el 2015 donde se están utilizando blogs y también las redes sociales para atraer talento de un nivel superiores estima que el 58% de los postulantes a un puesto de trabajo usan con mayor frecuencia las redes sociales. Está también en alza crear comunidades o grupos en las redes sociales. (Nayma Consultores, 2014)

A nivel nacional los recursos humanos del sector salud por condición laboral el 48% son nombrados el 27.7% CAS, contratado 19.5% y otros el 4.8% y el número de médicos del MINSA son el 42.5% del total de médicos del sector salud. (MINSA, 2013)

En la Micro Red de Salud De Rio Negro como empresa cuenta con 130 trabajadores; en la que el 92.3% son personal que desempeñan servicios de salud y el 7.7% conforman el personal administrativo y otros. El 1.5% del personal de Odontología debido a la recarga laboral y desabastecimiento de personal en dicha profesión muestra insatisfacción laboral ya que el índice

de pacientes va en aumento y el centro de salud sigue con la misma cantidad de personal en el área, esto genera estrés, incomodidad y frustración al profesional por ello que deciden renunciar.

El 35.4% de personal nombrado debido a la estabilidad laboral no se compromete con la institución y brinda el apoyo necesario al encargado de gestión administrativa ya que solo se encarga de sus intereses y no por los demás, motivo por el cual no hay una buena gestión administrativa en la institución.

El 20.8% es el personal de SERUMS que son contratados por 1 año quienes con el paso de los meses solo buscan terminar su contrato y al no existir estabilidad laboral deciden por otras opciones, es un claro ejemplo de que en el establecimiento de salud no existe una buena gestión administrativa ya que el director parte de sus obligaciones es realizar las gestiones para mantener satisfechos al personal ya que hay colaboradores que apoyan en el crecimiento y la buena reputación de la institución.

El 43.8% es personal contratado (CAS) es un grupo en la que existe constante cambio del personal, ya que tienen contratos temporales donde se asume que la raíz es la mala gestión administrativa y la insatisfacción laboral ya que los directivos son colaboradores que a pesar de tener experiencia están muy familiarizados con el personal estable y con las actividades cotidianas que se realiza día tras día en la atención de los pacientes, que no se preocupan por innovar ni por el cambio constante del personal contratado. Teniendo en cuenta esta tendencia creemos necesario formularnos las preguntas que siguen.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación entre la Planeación y Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017?
- 2) ¿Cuál es la relación entre la Organización con la Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017?
- 3) ¿Cuál es la relación entre la Dirección con la Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017?
- 4) ¿Cuál es la relación entre el Control con la Satisfacción Laboral en la Microred de salud de rio negro – Satipo, 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la relación entre la Planificación y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

- 2) Determinar la relación entre la Organización y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017
- 3) Determinar la relación entre Dirección y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017
- 4) Determinar la relación entre Control y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

La gestión administrativa y la satisfacción laboral involucra un adecuado clima organizacional, programas de capacitación orientados a la formación constante del talento humano y al mayor conocimiento del trabajador.

Por ello, esta investigación se centra en cargos que generan valor a la organización basados en el conocimiento, el compromiso y en la productividad; por lo que se han elegido a las personas con responsabilidades y funciones de mandos medios entre los cuales están: Jefes de área, Supervisores, Administradores de agencia, puesto que en ellos recae la responsabilidad de llevar a cabo la buena gestión de su operación a través de un buen direccionamiento y desarrollo del personal considerando que en una gran proporción la empresas dependen de los jefes de línea y que en buena medida del desarrollo como trabajadores se genera por la calidad de sus jefes. Estos son claves para que permanezcan en la organización.

1.4.2. Justificación práctica

Al mejorar la organización estratégica con mejores resultados para mejorar la satisfacción de los trabajadores con la labor que realizan los impulsará a esforzarse cada vez más y generar ventajas competitivas respecto a otras instituciones de salud lo que llevará al éxito a la micro red Río Negro.

1.4.3. Justificación Metodológica

El instrumento usado para esta investigación es también un instrumento metodológico que permitirá conocer la gestión administrativa y la satisfacción laboral del personal a ser utilizada por otras instituciones.

1.4.4. Justificación Social

Si los empleadores mejoran la gestión administrativa y se dirigen no sólo a un alto rendimiento sino en que los empleados estén satisfechos, esto hará que adquieran un mayor compromiso con la empresa lo que a si vez mejorará la situación de sus familias y de toda la comunidad.

1.4.5. Justificación de conveniencia

Es conveniente conocer si realmente tienen una relación directa la gestión administrativa y satisfacción laboral del personal para mejorar la toma de decisiones lo que significará el inicio de todos los cambios en el distrito de Río Negro.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación espacial

La presente Investigación tiene como ámbito de delimitación el distrito de Río Negro, departamento de Junín

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio corresponde al año 2017, considerando los meses de enero a octubre como espacio de tiempo.

1.5.3. Delimitación Conceptual o temática

Conceptualmente se tendrá en cuenta el alcance de niveles adecuados de eficiencia y eficacia en cuanto a gestión administrativa y satisfacción laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A. Antecedentes Internacionales

Cisneros (2011) elaboró la tesis Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario; para obtener el grado de Maestra en Administración de la atención de enfermería en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí; San Luis, México; 2011; acerca de la metodología el tipo de estudio fue descriptivo, correlacional y transversal; y se usó como técnica la encuesta.

Llegando a concluir que los resultados muestran la no existencia entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería, por lo que se refiere que existen otros elementos asociados con la satisfacción laboral que no se consideraron en el presente estudio. Así pues esta investigación cuenta con factores preponderantes para una mejor administración ya que se evidencian elementos que producen insatisfacción de parte del personal de enfermería, y de esta manera se pueden elaborar planes de corrección y en el caso de que produzcan satisfacción deben ser reforzados.

Torres (2014), en la tesis Proceso de implementación de la planificación estratégica y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico-

ECORAE, para optar al título de Psicólogo Industrial en la Universidad Central del Ecuador; Quito, 2014, acerca de la metodología el nivel es descriptivo.

Los resultados que se obtuvieron después de elaborar, aplicar e implementar las herramientas como la Planificación Estratégica y El Manual de Procesos dentro del funcionamiento y desarrollo de las labores de los trabajadores del Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico ECORAE conllevan a la mejora de la satisfacción laboral.

Concluyendo que el modelamiento de la Planificación Estratégica Institucional, la realización del manual de Procesos y su puesta en marcha se establecen teniendo en cuenta el marco normativo del Instituto, consiguiendo su objetivo que es influir en los niveles de satisfacción laboral de todos los trabajadores del Instituto. El mayor crecimiento en el índice de satisfacción se observa en la interrogante 4 que se refiere a los directores.

B. Antecedentes Nacionales

Tola (2012) realizó la tesis titulada Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012; para optar el grado académico de Magíster en Administración, con mención en Gerencia de servicios de salud en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; Juliaca, Perú; 2015.

Acerca de los resultados del estudio realizado, el 27% dice que posee conocimiento de manera transparente acerca de las normas en la institución de salud; el 21% cree que se carece de buscar lo excelente

y falta motivar a los profesionales de la salud que sean parte de las decisiones administrativas. También el 36% juzga, que a la capacitación por competencias se le brinda una escasa importancia. Finalmente, la satisfacción del asegurado, 40% demuestra que los hospitales III de Essalud de la Región Puno no cuentan con sistemas de seguimiento de los pacientes asegurados, sobre todo de pacientes con enfermedades crónicas.

Se concluye que la gestión administrativa no es óptima ni eficiente, por tanto, influye en grado mínimo en el aporte para la mejora de la atención médica. Por lo tanto, se evidencia que no se da la relación que las estrategias de gestión influyen en el aporte para la mejora de la atención médica en los pacientes; ya que no existe un buen manejo acerca de los costos; y los directivos no tienen planteadas soluciones, acerca del financiamiento que se necesita para optimizar los servicios de salud.

Zelada (2014) elaboró la tesis Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014; para optar el Título de Especialista en Enfermería en Salud Pública en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Lima, Perú; 2015; acerca de la metodología el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 trabajadores de salud, siendo la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario.

Acerca de los Resultados. El 68% (19) tienen una baja satisfacción y 32% (9) alta. Sobre las condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; acerca de los beneficios laborales 50% (14) alto y 50% (14) bajo, sobre las normativas de gestión 61% (17) alto y 39% (11) bajo, el desarrollo personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones con los colegas 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con los superiores 61% (17) bajo y 39% (11) alto y acerca del desarrollo de labores 57% (16) bajo y 43% (12) alto.

Concluyendo que el mayor porcentaje del personal asistencial posee un bajo nivel de satisfacción, ya que los colaboradores no reciben una óptima capacitación, el centro de salud no brinda los instrumentos necesarios para mejorar el desempeño en el puesto al colaborador y los jefes no reconocen la labor bien realizada, asimismo para la toma de decisiones los trabajadores son dejados de lado.

Ruiz (2014) elabora un estudio acerca del desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Para optar el Título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco – Perú.

Concluyendo que el desarrollo del personal sin cargos de confianza, tiene serias debilidades al no contar con la capacitación pertinente en el desarrollo de sus labores. Asimismo, los colaboradores no creen tener la suficiente libertad para administrar sus tareas diarias y manifiestan la falta de incentivos de ascenso en la Institución. Así pues

se demuestra la hipótesis de que el desarrollo del personal contribuye a su satisfacción personal.

Mercado (2017); en la tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; Trujillo, Perú; acerca de la metodología el tipo es básico, puro o fundamental, de nivel descriptivo y correlacional y diseño no experimental.

Los resultados muestran que de la muestra -210 participantes-, el 51,9% manifiesta un nivel eficaz en la gestión administrativa, el 39,5% señala un nivel regular y el 6,2% de los encuestados señalan un nivel muy eficiente y sólo 1 persona (0,5%) señala un nivel ineficiente en la gestión administrativa. Así mismo, el 46,67% manifiesta un nivel medianamente satisfecho de satisfacción laboral, el 45,24% señala un nivel satisfecho, el 5,24% de los encuestados indica un nivel muy satisfecho, el 2,38% señala un nivel insatisfecho y sólo 1 sujeto (0,48%) señala un nivel de muy insatisfecho en lo que respecta a la satisfacción laboral.

Concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje -Lima, 2016; la cual se determinó mediante la prueba estadística de correlación Spearman que señaló que existe una relación directa significativa y alta (0,832** y nivel de significancia 0.000) entre ambas variables.

Rodríguez (2017) en la tesis, Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, para optar el grado académico de Maestro En Gestión Pública; Trujillo, Perú; acerca de la metodología el método es hipotético-deductivo, básico de nivel descriptivo y correlacional y diseño no experimental y transversal

Los resultados hallados con la prueba de correlación de Spearman, muestran una relación alta significativa entre las variables que se determinó por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$

Concluyendo que de acuerdo a la hipótesis general, existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existiendo relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

2.2. Bases Teórica

2.2.1. Gestión Administrativa

La gestión administrativa viene a ser la manera en que se usan los bienes para lograr las metas deseadas. Es desarrollada mediante cuatro responsabilidades precisas: planear, organizar, dirigir y

controlar. Actualmente ciertos autores incrementan otras responsabilidades que son válidas de considerar: integrar a los trabajadores.

A. Dimensión 1: Planeación

Utilizando las definiciones, “Es una función de índole administrativa que con anticipación define los objetivos y lo que se debe hacer para lograrlos” Chiavenato (2010, p.135).

Por tanto, un plan primero debe establecer los objetivos, y en base a ello coordinar las actividades que deben realizarse para alcanzarlos; y esta función le compete al ámbito administrativo de la empresa.

Otra definición como la de, Munch (2009), define “La planeación viene a ser un proceso administrativo que especifica los objetivos que se anhela conseguir y en determinar anticipadamente las acciones y actividades propicias que se deben llevar a cabo para ello” (p. 39).

Establecemos entonces que la planeación posterior a definir sus objetivos debe determinar clara y previamente las actividades o metas correspondientes para lograrlos, y esto debe realizarse con anticipación no de manera improvisada.

Martínez (2012) señalo que la planeación “es un método percibido como un proceso, para tomar decisiones en torno a una realidad dada que se desea mantener o a su transformación en otra aún más deseable, a través de la distribución de recursos entre múltiples fines” (p. 11).

B. Dimensión 2: Organización

Chiavenato (2010) indicó que “la organización es una función de ámbito administrativo que se trata de ordenar y agrupar actividades importantes para ejecutar lo que ha sido planeado” (p.135).

Se establece entonces que la función de organizar también compete al ámbito administrativo de la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, y se trata meramente de enlazar acciones para poder llevar a cabo lo que se planificó con anterioridad.

Yáñez (2004) establece en relación a organización, “es el acto de establecer un ordenamiento de las actividades planificadas, es decir coordina todos los recursos disponibles que deberá utilizar el individuo para la obtención de los objetivos que la empresa desea alcanzar” (p. 39).

Se puede entonces considerar que la organización está netamente ligada al “orden” que deben guardar todas las actividades que se planificaron, esto es de mucha importancia, comprender; porque significa que dichas actividades serán secuenciales y progresivas y de ese modo facilitarán el logro de los objetivos.

Mientras que Robbins (2013) establece en relación a la organización “es la unidad en sociedad que ha sido coordinada en forma racional y que abarca dos o más sujetos, quienes funcionan sobre una base de relativa constancia, para alcanzar un mismo objetivo o conjunto de objetivos comunes” (p. 5).

Por ello establecemos que la organización no es percibida como una acción sino como un ente social que lo conforman dos o más personas que trabajan de manera conjunta y se proponen metas comunes.

C. Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2010) indica que “es la función del área administrativa que orienta el proceder de los sujetos hacia el logro de objetivos. Esta actividad requiere de una óptima comunicación, motivación y liderazgo, pues se dirige al manejo de personal” (p.35).

Determinamos por lo expuesto que la dirección la conforman un grupo de personas encargadas de guiar a otro grupo de personas hacia el éxito de su establecido en los objetivos de la institución, utilizando herramientas como el liderazgo y la motivación.

Chiliquina (2013) menciona en relación a dirección “consiste en ser capaz de influir en los sujetos para que participen y aporten para alcanzar las metas de la empresa y del grupo e implica trabajo en equipo, liderazgo, motivación y buena comunicación para que los trabajadores ejecuten determinadas labores” (p. 42).

La dirección sin liderazgo y sin motivación, suele orientar prematuramente al fracaso, pues es fundamental conocer que el personal necesita sentirse inspirado y motivado por la persona o personas que los están dirigiendo la organización.

Por su parte Yáñez (2004) mencionó que la dirección es:

El camino en donde deben estar especificados los objetivos, metas, propósitos y los planes, mismos que permitirán que se alcancen los mejores efectos a través de la colaboración de los miembros de la organización, resultados que serán visualizados e interpretarán las

necesidades y definirán los controles de gestión correspondientes. (p. 43)

La dirección de una organización debe tener en claro, primero sus propósitos u objetivos establecidos y para luego orientar a las acciones; es importante que pueda contar con la participación voluntariosa y motivada de todos los colaboradores o miembros que componen la organización o institución.

d.) Dimensión 4: Control

Al respecto Scanlan (2000) sostuvo que el control es importante en la empresa porque:

Mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (p. 37).

El control, en general, consiste en medir los resultados previstos y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar; no basta con identificarlas si después no se hace nada para ponerlas en práctica.

a) Principio de la Gestión administrativa

Orden: Se comprende a partir de 2 perspectivas el tener un área para cada objetivo y un objeto para cada área (orden material). Así también un área para cada individuo y un individuo en determinada (orden social). Cuando no se mantiene un orden adecuado se realiza una labor con menor eficiencia y se genera pérdida de recursos, es decir, si por ejemplo se adquieren ciertos materiales para la oficina y los mismos no se guardan en un lugar determinado, al requerir su uso en un tiempo posterior y no encontrarlos se puede generar una pérdida de tiempo y dinero al volver a comprar

Disciplina: establecer normas y políticas para una labor Existen ciertos acuerdos y reglas a los que llegan los miembros de una organización y que les permiten lograr un trabajo ordenado y eficiente y una convivencia armónica. Estos acuerdos y reglas deben ser respetados por todos, sin distinción y en igual manera. El nivel de disciplina de un grupo depende principalmente de sus líderes o jefes. Ejemplo: Dentro de una organización o grupo de trabajo se puede poner en vigencia un reglamento interno que establezca derechos y obligaciones de las partes involucradas. Sin embargo, este reglamento debe ser aplicado a todos los miembros sin realizar diferencias.

Unidad de mando: en tanto un trabajador debe de consultar con mayor frecuencia a un solo encargado, disminuirán las opciones de confundirse en relación a las órdenes recibidas. Si no se lleva a cabo esta política laboral se pueden generar discusiones e interpretaciones

erradas entre los directivos. Todo ellos perjudican a los trabajadores y disminuye la calidad y rapidez de sus labores. Por ejemplo: Si una asistente administrativa tiene tres jefes. Y recibe órdenes diversas de cada uno y para ser cumplidos en horarios diferentes, mencionado que dichas labores son urgentes, ante dicha disyuntiva la asistenta tratará de lograr el objetivo de cumplir dichas ordenes, pero no podrá ejecutar bien las órdenes ni hacerlos en el tiempo adecuado.

Iniciativa: El emprender algo novedoso debe estimularse en todo trabajador para luego lograr un desarrollo a todo nivel de una empresa, ya que tomar la iniciativa motiva a toda persona. Empero, se debe tener en cuenta los límites que deben ser establecidos en lo que respecta a la iniciativa, tomando en consideración el respeto a las políticas internas, así como las autoridades de la organización. Por ejemplo: se le solicita a un trabajador que elabore un informe y se le brinda las pautas generales acerca de la finalidad del mismo, la calidad de información que se requiere, su importancia, a quienes va dirigido el día, fecha y hora de presentación. Sin embargo, se deja a consideración de las personas las fuentes de donde va a conseguir dicha información, de qué manera la analizara y el formato en que va elaborar dicho informe.

b) Teoría de la jerarquía de las necesidades (Abraham Maslow)

De acuerdo a Maslow, todos los individuos poseen necesidades y las mismas se encuentran agrupadas en 5 tipos cuyas jerarquías se

evalúan a partir de las bases hacia arriba necesidad fisiológicas, de seguridad social, reconocimiento y estima, autorrealización.

Fisiológicas: Se refieren las necesidades más esenciales y fundamentales que todas las personas poseen y se relacionan de manera directa con supervivir y conservar la vida. Así se tiene la necesidad de alimentarse, beber líquido, abrigarse, descansar, reproducción entre otros.

Seguridad: Al ser satisfecha las necesidades fisiológicas, luego son actividades de seguridad. Todo ser humano requiere tener seguridad a futuro, y habitar en un entorno adecuado, contando con el respeto y estima de las personas que las rodean. En el área de trabajo estas necesidades se hacen evidente al tener un trabajo estable, contar con un seguro médico familiar, incentivos económicos entre otros.

Sociales: Estos requerimientos motivan activamente el comportamiento. Inciden en el área afectiva, anhelo de pertenencia y actividad social.

c) Teoría de los dos factores

Frederick Herzberg elaboro el diseño de 2 factores, basando su teoría en su entorno externo y en la labor de la persona. Luego de estos estudios se concluyen que el hallarse satisfecho se obtiene un efecto independiente llamado factor de higiene.

En este sentido, Hunt y Hill, 1973 citado por Chiavenato, (2007) expresan que la teoría de Herzberg descansa en los siguientes factores:

Factores Higiénicos o insatisfactorios extrínsecos: Se trata de la condición física (infraestructura), ambiental, social, política y organizativa de la empresa, así como la relación entre subordinado y directivos, las normas internas, las opciones de ascenso y/o mejora salarial, entre otros. Herzberg, señala que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en lo relacionado a la motivación de los trabajadores, las labores a realizar cotidianamente son muchas veces desagradables y para conseguir que los individuos labores más y con mejores resultados, se puede otorgar premios e incentivos salariales, es decir se motiva a los empleados a cambio de trabajo.

Al mejorar estos factores, se evita la insatisfacción, ya que influye positivamente en la actitud de los trabajadores logrando aumentar de forma esencial y duradera la satisfacción, empero, al no darse regularmente, causan ausencia de la misma

Factores motivadores o Satisfactorios intrínsecos: Hace referencia a las responsabilidades del cargo en sí, a la labor y tarea que se le asigna a casa quien, son aquellos elementos motivacionales que generan efectos reales de satisfacción y de incremento de la productividad a niveles excelentes. La definición de motivación de Herzberg se trata de sentirse realizado, capacitado y obteniendo un reconocimiento profesional, el cual se manifiesta al realizar toda labor de la mejor

manera, con iniciativa y que para el trabajador tiene un mayor significado. (Chiavenato, 2000, p. 65)

d) Teorías de las necesidades de McClelland

Luego de diversos estudios realizados en diversos países incluyendo Perú en lo relacionado a cuál es la motivación de las personas para hacer algo, MacClelland concluyó que existían tres necesidades básicas, al respecto Dessler (1991) indica:

Necesidad de logro: Todo individuo analiza acerca de cómo podría mejorar sus labores, se cuestionan acerca de qué manera podría conseguir algo de mucha valía y que al mismo tiempo le brinde continua satisfacción al realizar el esfuerzo necesario para hacer un necesario para hacer un excelente trabajo, ello demuestra que es poseedor de una alta necesidad para superarla, y cuál será su reacción al triunfar o fracasar.

Necesidad de poder: Toda persona que considera influenciar a otras personas y predominar sobre ella, además de cómo podría dicha influencia aportar a un cambio en las actitudes de las mismas, se esfuerzan por obtener un rango de autoridad y un nivel para tener dominio sobre diversas decisiones, ello indican su gran necesidad de poder. Son satisfechas sus necesidades generalmente requieren cargos directivos en las empresas, en algunas situaciones son argumentativos, energéticos y rígidos y no es extraño que sean tozudos de carácter.

Necesidad de afiliación: Muchos trabajadores requieren crear vínculo importante con sus demás compañeros de trabajo, aportando, colaborando e interesándose por el bienestar de los demás, ellos son quienes poseen una elevada necesidad de afiliación, así pues, buscan cargos con un ámbito social satisfactorio que conlleven a una interacción personal. (pp. 382-383).

e) Dimensiones de gestión administrativa

Las dimensiones establecidas en este estudio, se tomaron como referencia lo expuesto por Scanlan (2000). Respecto al análisis de las dimensiones de la gestión administrativa, en este estudio adaptaron los aportes que precisan lo siguiente:

Dimensión: Planificación

Al respecto Arias (2008) refirió:

Como la planeación institucional, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de originar el desempeño eficaz de los trabajadores, a la vez que la institución representa el medio que permite al personal que colaboran en ella alcanzar las metas individuales relacionadas directa o indirectamente con el trabajo. (p. 64)

Administrar recursos humanos no sería una tarea fácil. Esta función debería estar a cargo de personas capaces y con buen potencial, con aptitud para el trabajo, implicaría conquistar y mantener a las personas en la institución, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

Según Arias (2008) menciona que planificar “Es anticipar actividades teniendo en cuenta los resultados de acciones anteriores, la situación actual, los recursos materiales y personales disponibles y el fin que se persigue”. (p.87).

Asimismo planificar significa que quienes dirigen una institución, estudian anticipadamente sus objetivos y acciones, además de los recursos con que cuentan ya sean materiales o potencial humano disponible y sustentan sus actos no en corazonadas sino con

algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

Por otro lado, Chiavenato (2011) manifestó que:

La planificación es un elemento fundamental para una buena gestión administrativa además de ser un proceso exigente, requiere reflexión, conocimiento, estimaciones, es una manera de reducir la incertidumbre a través de la previsión del cambio, de mirar hacia adelante; esto acompañado del talento humano que viene a ser un factor importante y fundamental en este cambio” (p. 121).

En tal sentido este aporte es importante dado que una institución debe estar comprometida al cambio, tener una visión para prever lo que pueda ocurrir y para que lo que exija la misión sea efectivamente llevada a cabo.

En ambas definiciones es posible hallar algunos elementos comunes importantes: el establecimiento de objetivos o metas, y la elección de los medios más convenientes para alcanzarlos (planes y programas). Implica además un proceso de toma de decisiones, un proceso de previsión (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y de predeterminación (tomar acciones para lograr el concepto de adivinar el futuro).

Dimensión: Organización.

Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Al respecto Scanlan (2000), sostuvo que la organización consiste en:
La identificación y clasificación de las actividades requeridas.

La agrupación de las actividades necesarias para cumplimiento de los objetivos.

La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos

La estimulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento, por ejemplo) en la estructura organizacional (p. 49).

La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para los cumplimientos de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esa tarea.

Para Chiavenato (2012) definió que “La organización es la función administrativa que agrupa las actividades necesarias para realizar lo planteado. En cuanto a su cobertura, la organización puede darse en tres niveles: global, departamental y operacional” (p. 154).

Organizar no es más que identificar y clasificar las actividades requeridas de manera que se agrupen para dar respuesta a los objetivos, así como coordinar en forma horizontal y vertical la estructura de la organización asignando a cada grupo un directivo con autoridad necesaria para supervisarlos.

Dimensión: Dirección

Por medio de la función de dirección los administradores ayudan a las personas a darse cuenta de que pueden satisfacer sus necesidades y utilizar su potencial, y al mismo tiempo contribuir al cumplimiento de los propósitos de la empresa. Por lo tanto, los administradores deben conocer los papeles que asumen la gente, así como la individualidad y personalidad de ésta.

Al respecto Chiavenato (2012) sostuvo:

La dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización, su papel de la dirección es poner en acción y dinamizar la empresa; está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. (p. 149).

La dirección se ocupa de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y, muy especial, a los hombres que trabajan en ella, su principal activo. La esencia de las tareas directivas consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, una estructura adecuada y la continua orientación que necesitan para responder ante los cambios; es la responsable del logro de los objetivos y metas planificadas, dependiendo del tipo de liderazgo que realice el equipo directivo.

Dimensión: Control.

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aun experimentadas. Algunas de ellas son que una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Al respecto Scanlan (2000) sostuvo que el control es importante en la empresa porque:

Mediante el control se pretende verificar que el comportamiento de la empresa se mantiene dentro de los límites previamente fijados y, en caso contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; por cuanto pretende garantizar que aquello que nos comprometimos a hacer de antemano realmente se vaya cumpliendo y, en caso de no ser así, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que los hechos se adecuen a los planes. (p. 37).

El control, en general, consiste en medir los resultados previstos y compararlos con los esperados, para, a partir de ahí, identificar desviaciones, si las hubiera, así como la forma de corregirlas. El proceso de control no acaba en ningún caso antes de realizar las correcciones a que hubiera lugar; no basta con identificarlas si después no se hace nada para ponerlas en práctica.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Se trata de tener en cuenta la satisfacción interna, de los trabajadores que laboran en la organización con la finalidad de que se encuentran motivados y por lo tanto sean partes de los logros y éxitos de la institución. (Gonzales, 2009)

Robbins (2013) indicó que “la satisfacción laboral es un sentimiento positivo de realización acerca del puesto de trabajo, que surge de la evaluación personal de las características de este” (p. 75).

Sentirse satisfecho en un ambiente laboral cualquiera, demuestra que la valoración que uno realiza con respecto a su centro de trabajo y que le genera valor al rol que cumple dentro de éste, es decir, se siente cómodo y conforme trabajando en dicho lugar.

Para Gibson (1997) la satisfacción laboral es:

La conducta que las personas tienen con sus obligaciones en el trabajo. Es la idea que se obtiene de la atención que se le pone al campo laboral, sustentadas en agentes interrelacionadas con el contexto y con agentes externos que tienen una gran influencia con el actuar del individuo. (p. 138)

Las personas que se sienten satisfechas en el trabajo, lo demuestran con sus acciones mediante el cumplimiento adecuado de sus funciones, esta satisfacción se obtiene porque sus necesidades y expectativas con respecto a su labor han sido cumplidas.

Davis y Newstrom (1991) indicaron en relación a la satisfacción laboral, es: “Un conglomerado de emociones positivo o negativo que los trabajadores captan de su puesto o ámbito laboral. Es una sensación relativa al goce o al fracaso que se distingue las ideas objetivas y las conductas” (p. 203).

Considerando lo mencionado por los autores, la satisfacción laboral abarca un conjunto de emociones que no siempre son positivas ni reconocidas, pero que el colaborador las genera y las acepta al formarse un concepto con respecto a su lugar en su centro de trabajo y las condiciones laborales según las cuales rige su conducta.

Bravo (2002) definió sobre la satisfacción laboral que “es una conducta relacionada con el puesto en general, y no conjugada como un grupo de factores que integran el trabajo, sin embargo dependen mucho de estas” (p. 247).

Podríamos entonces entender que es una manera de actuar o como una conducta que realiza un individuo o trabajador en base a diversos factores implicados en el trabajo y que le generan una visión positiva y satisfecha de sus necesidades.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

A. Dimensión 1: Reto del trabajo

Robbins (2013) en relación a la dimensión Reto del trabajo establece: “Está referida a cuando el trabajador se inclina por las actividades que le den las oportunidades de emplear sus capacidades, la labor que le

brinde libertades y una evaluación para darse cuenta de cómo están llevando a cabo dicho trabajo”. (p. 76)

Es decir, si el colaborador se siente satisfecho es porque en su trabajo, le brindan la oportunidad de demostrar de lo que es capaz y por lo tanto se siente bien al realizarlo, además se le brinda orientación, libertad y evaluación para saber cómo puede mejorar.

Gibson (1997) menciona que “está referida al nivel de la actividad y vista de forma intrigante por los aprendizajes que puede brindar las oportunidades para asumir otras obligaciones” (p. 138).

Por lo tanto, un colaborador que disfruta de su trabajo, es porque siente que es bueno en lo que hace y le reconocen; porque se le otorgan oportunidades para aumentar sus conocimientos e ir aplicándolos asumiendo nuevas responsabilidades.

Amorós (2007) al respecto de la dimensión señaló que:

“Es la labor psicológicamente retadora, es decir aquella labor que exige más esfuerzo mental para conseguirlo, tendrá mayor atención de parte del empleado pues le será más atractivo al exigirle manifestar sus capacidades resolutivas o de desempeño” (p. 75).

Según el porte del autor se puede establecer que, la satisfacción con el trabajo ocurre porque el colaborador se siente en capacidad de cumplir sus funciones y le generan valor al estimularlo y sobre todo de asumir nuevos retos.

B. Dimensión 2: Sistemas de recompensas justas

Robbins (2013) el autor establece en relación a los sistemas de recompensas justas que “aquí se menciona a las políticas de equidad en las organizaciones, es decir, las posibilidades o congruencias sistemáticas deben ser captadas como justas por los trabajadores, por lo tanto tienen que coexistir las ambiciones con el reto” (p. 77).

Entonces; la equidad se refiere a darle a cada uno de los trabajadores lo que merece, y esto debe ser percibido por el trabajador de manera justa con respecto a las recompensas o incentivos que se le brinden en su centro de labores.

Amorós (2007) establece en relación a la equidad de las recompensas que “si un trabajador percibe que no está siendo correctamente recompensado por su trabajo, ya sea referido a factor económico o de acceso a ascensos, entonces su placer disminuirá” (p. 75).

Por cierto que cualquier persona en cualquier centro laboral; que se sienta injustamente remunerada estará inconforme y lo demostrará con sus acciones las cuales pueden ser perjudiciales para la empresa puesto que su acción hacia los usuarios o clientes generara conflictos, esta sensación de insatisfacción también podría darse si el individuo siente que no se le están brindando oportunidades de ascender y superarse en el trabajo.

C. Dimensión 3: Condiciones favorables

Robbins (2013) mencionó sobre la dimensión respectiva que “es un aspecto que preocupa tremendamente al trabajador pues a ellos les

interesa saber si el medio físico donde laboran les brindará la tranquilidad y la oportunidad de realizar un óptimo desempeño” (p. 80).

Utilizando la definición; mencionamos que, los colaboradores en diferentes niveles en una organización, dan gran importancia a las condiciones en las cuales trabajan, pues quieren sentirse cómodos, tranquilos y seguros para poder desempeñarse de la mejor manera.

Amorós (2007) menciona que “el acondicionamiento positivo del trabajo está referida a la seguridad y comodidad que brindan los ambientes donde se lleva a cabo la labor pues ello genera gran satisfacción en el docente” (p. 75).

En todas las organizaciones, las condiciones laborales que son favorables para los trabajadores, orientan a brindar una buena infraestructura, tecnología y equipamiento; que proporcionen comodidad para quienes diariamente tendrán que asistir a trabajar allí por largas horas.

Un ambiente apto para laborar se define según este instituto como aquel en el que sus trabajadores se hallan orgullosos y satisfechos de las labores que realizan y disfrutan de la interacción con sus compañeros de trabajo. (Barragán, Castillo, & Guerra, 2009)

El método utilizado por el GPTW determina como preponderantes tres tipos de relación laboral de los trabajadores en tres indicadores:

- Con la misión y visión de la organización: su confianza.
- Con su trabajo: el orgullo.

- Con los otros empleados: sus vínculos.

La encuesta analizo acerca de cómo los empleados perciben su entorno de trabajo, respondiendo un cuestionario de manera anónima y confidencial.

Estas percepciones se complementan con el análisis de las prácticas de Recursos Humanos informadas por las empresas.

Con respecto a los resultados obtenidos de los empleados se halla una ponderación de un 75% contra las respuestas de los directivos es de un 25%.

a) Relación con el cliente interno

El vínculo entre la empresa y los empleados es una variable que contrasta entre una y otra. Como dicen James C. Collins y Jerry I. Porras, “Un pensamiento empresarial claro y bien expresado, capta para la organización a individuos cuya ética personal se relaciona con la ética central de la misma”. (Barragán, Castillo, & Guerra, 2009)

Y por el contrario, aparte a las personas cuya ética personal difiere. Es importante para las empresas que se fomente un vínculo fluido entre los empleados y sus superiores directos, pues este vínculo es el que con certeza determinara si el empleado permanecerá a futuro en su puesto laboral.

Por otro lado, la labor de los directivos consistirá en determinar cuáles son los departamentos en que sus empleados tienen mayor ingenio y toman la iniciativa; para que después concreten y lleven a cabo sus

iniciativas; a estos departamentos de la organización. Ello se determina teniendo una comunicación abierta en claro que es lo que cada empleado quiere lograr de manera personal, y si estos objetivos concilian con los de sus compañeros de trabajo. Es relevante incentivar a que todos los integrantes de un equipo laboral participen activamente con la finalidad de que se fomenten un dialogo favorable con los clientes internos, que despierten sus nuevas ideas y se esfuercen por lograr soluciones a las diversas problemáticas y que sepan que son importantes para el logro de metas de la organización. (Barragán, Castillo, & Guerra, 2009).

2.3. Definición de Conceptos

- Absentismo: ausencia del trabajo sin previa justificación.
- Alcance del trabajo: se refiere a lo profundo con lo que se realizara el informe solicitado, de acuerdo a la meta perseguida. A mayor alcance el costo es mayor, y se requiere de más horas.
- Ayudante: trabajador o trabajadora que otorga un servicio a otra persona, pero de un rango menor y subordinada.
- Compensación: resarcimiento económico por lo esfuerzos o accidente a un trabajador. (por ejemplo, horas extraordinarias).
- Convenio colectivo de trabajo: acuerdo entre el área directiva y los colaboradores de una organización acerca de las condiciones en que llevara a cabo su trabajo. Son parte patronal y sindicatos.

- Curriculum vitae: es la información en orden y detalle acerca de la información profesional de una persona y las labores realizadas en diversas organizaciones.
- Departamento: área de una organización que se dedica a cumplir ciertas funciones. Puede estar compuesta por diversos servicios y existe una persona encargada de dirigir las labores a realizar.
- Desempleo: contexto en que un individuo en edad de laborar y que busca una oportunidad laboral, no la encuentra.
- Despido: acción por la que una entidad finaliza el vínculo de trabajo con un empleado o empleada.
- Día hábil: todos los días calendarizados dentro de un año laborables a efectos jurídicos.
- Entrevista de selección: reunión, por lo general de 2 personas, dirigida a que se evalúe las capacidades de una persona que postula a un puesto laboral. Por lo general es la fase final de un proceso de selección y es elevada a cabo por personal especialista en recursos humanos.
- Evaluación de tareas: consiste en analizar al personal de la empresa, observando si posee las actitudes necesarias al llevar a cabo sus colaboradores y se tiene por objeto identificar problemas, y hallar la metodología óptima para capacitar al trabajador para un mejor desempeño de su trabajo.

- Formación del personal: capacitación precisa que se dirige a los empleados de una empresa.
- Horario laboral: horario en el que se lleva a cabo las actividades laborales de un trabajador, el cual lo determina la empresa.
- Incentivos: beneficios, por lo general económico, que son concedidos a un colaborador para motivar su labor y dedicación, y lograr de esta manera una mayor y mejor productividad. Los beneficios pueden ser concedidos para cualquier labor que desempeñan una entidad, sin embargo, de preferencia es empleado para los colaboradores de producción y de ventas.
- Liderazgo: presidir. Es comportarse de tal manera que se ejerza influencia sobre las personas para que las mismas mejoren o modifiquen su comportamiento con la finalidad de conseguir las metas de la empresa.
- Motivación: agrupación de elementos que estimulan determinada conducta en un individuo.
- Perfil de un puesto: cualidades óptimas para el desarrollo de una labor en un cargo de trabajo: formación, experiencia, habilidades, liderazgo del postulante, entre otros. Conocer las características necesarias para un cargo hace más difícil el proceso de selección.
- Preselección: seleccionar previamente a las personas que posiblemente ocuparan un puesto laboral.

- Prueba de aptitud: aquélla que se hace para que se midan las capacidades de un individuo candidato a realizar una labor
- Reclutamiento: es la acción por parte de la organización que se encarga de buscar a las personas indicadas para cierto puesto laboral.
- Salario: son las diversas remuneraciones que una empresa reciben en contraprestación de las tareas realizadas por cuenta ajena.
- Selección: acto de designar a una persona candidata entre varias para un puesto laboral.
- Trabajo a turnos: aquél que se mantiene sin interrupciones en la línea de producción o servicio, donde los trabajadores rotan en turnos de 8 horas intensivas.

2.4. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- 1) Existe relación significativa entre entre la Planeación y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

- 2) Existe relación significativa entre entre la Organización y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017
- 3) Existe relación significativa entre entre la Dirección y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017
- 4) Existe relación significativa entre entre el Control y la Satisfacción Laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

2.5. Operacionalización de Variables

A. Variables de investigación

Variable 1: Gestión Administrativa

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2: Satisfacción Laboral

Dimensiones:

- Reto del trabajo
- Sistemas de recompensas justas
- Condiciones favorables

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las Variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|--|---------------|---|--------------------|
| VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Es la gestión de parte de directivos del talento y esfuerzo, que hace posible que la organización logre los niveles adecuados de eficiencia y eficacia que los sitúe competitivamente al nivel de organizaciones de prestigio. (MINSa, 1999) | PLANIFICACION | Se cumplen los propósitos de la institución | ORDINAL |
| | | | Los objetivos de la institución son claros para todos los involucrados | |
| | | | Se plantean estrategias para la consecución de objetivos | |
| | | | La institución tiene políticas institucionales a seguir | |
| | | ORGANIZACION | Sistemas o modelos de estructuras | |
| | | | Sistemas organizacionales que se pueden implantar en la institución | |
| | | | Uso del organigrama de la empresa | |
| | | | Estructura organizacional que propicia la armonía de los recursos que integran la institución | |
| | | | Estructura organizacional que propicia la adecuada sincronización de los recursos que integran la institución | |
| | | DIRECCION | Se define el problema para la toma de decisiones y se evalúa las alternativas de solución | |
| | | | Se integra a todos los miembros por estructuras jerárquicas. | |
| | | | Se motiva por parte de los directivos al personal | |
| | | | La comunicación abarca conversaciones formales e informales | |
| | | | Se supervisa a los subordinados para la guía | |

| | | | | |
|--|---|------------------------|---|---------|
| | | | adecuada | |
| | | CONTROL | La verificación del desempeño | |
| | | | Nivel de cumplimiento de las metas y objetivos. | |
| | | | Nivel de cumplimiento de las políticas | |
| VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL | Consiste en tener en cuenta la satisfacción interna, es decir del personal que trabaja para la empresa o institución con la desde lograr que estén motivados hasta hacerlos parte del logro del éxito de la empresa. (Gonzales, 2009) | RETOS DEL TRABAJO | Altamente cualificados | ORDINAL |
| | | | Considerados como “los mejores” | |
| | | | Creativos y brillantes | |
| | | | Expertos y/o competentes | |
| | | | Desarrollan nuevas ideas y conocimiento | |
| | | SISTEMA DE RECOMPENSA | Intercambian conocimiento para resolver problemas. | |
| | | | Comparten sus propias ideas | |
| | | | Colaboran entre ellos | |
| | | | Comparten información | |
| | | | Interaccionen e intercambien ideas con personal de otras áreas. | |
| | | CONDICIONES FAVORABLES | Aplican el conocimiento para resolver problemas | |
| | | | Sentimiento de pertenencia a esta empresa | |
| | | | La empresa tiene un gran sentido y valor personal para ellos | |
| | | | Consideran como propios los problemas de la empresa | |
| | | | Consideran que la empresa los trata de forma justa | |
| Consideran que la empresa es honesta y sincera con ellos | | | | |
| Coherencia entre lo que la empresa “dice” y “hace | | | | |

CAPITULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. Método

El método científico es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimientos en la ciencia. Este método se basa en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas.

3.2. Tipo de la Investigación

El tipo de investigación es básica esta investigación no depende de los descubrimientos y avances de la investigación, sino que al hacer un buen análisis la teoría será. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.3. Nivel de Investigación

El nivel es descriptivo, correlacional. Este nivel establece la relación que existente entre dos o más variables, pero sin dar una explicación completa del fenómeno investigado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.4. Método de Investigación

El método es el método científico que es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Este método se basa en la formulación del problema y la respuesta mediante hipótesis que luego serán contrastadas.

3.5. Diseño de la Investigación

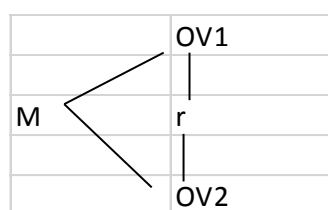
El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal

Correlacional, porque tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

No experimental es cualquier investigación en la que no se manipula las variables Y de corte transversal porque se hará una sola medición de la variable en el tiempo. (Ramirez, 1999)

Esquemáticamente es expresada de esta forma

Dónde:



M = Muestra:

OV1 = Primera variable

OV2 = Segunda Variable

r = Correlación entre la V1 y la V2

3.6. Población y muestra

3.6.1. Población

La población es aquel componente que tienen características en común conformando una unidad de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En el caso de nuestra investigación está conformada por los trabajadores tanto administrativos como de salud de la Microred Río Negro (Tabla N° 02)

Tabla 2: Población micro red rio negro

| PROFESIONALES | CANTIDAD | % |
|---------------------------|----------|------|
| Médicos | 16 | 12.3 |
| Lic. Enfermería | 23 | 17.7 |
| Obstetras | 25 | 19.2 |
| Odontólogos | 2 | 1.5 |
| Psicólogo | 1 | 0.8 |
| Químico | 1 | 0.8 |
| Técnicos (Lab. Enf. Farm) | 52 | 40 |
| Administrativo | 7 | 5.4 |
| Otros | 3 | 2.3 |
| Total | 130 | 100% |

Fuente: Micro red Río Negro

3.6.2. Muestra

Se consideró un Muestreo Probabilístico que se fundamenta en la teoría matemática – estadística. (Sierra, 1985). El tamaño de muestra se obtuvo utilizando la siguiente formula.

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

n = tamaño de la muestra que se desea saber

Z = nivel de confianza (95%= 1.96)

N = representa el tamaño de la población= 136

p = probabilidad a favor (0.5)

q = probabilidad en contra

E = error de estimación (0.05)

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 130 \times 0.5 \times 0.5}{(130 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 97$$

La muestra es de 100 trabajadores repartidos de manera estatificada en el cuadro que sigue:

Tabla 3: Muestra

| PROFESIONALES | CANTIDAD | % |
|---------------------------|----------|------|
| Médicos | 12 | 12.3 |
| Lic. Enfermería | 17 | 17.7 |
| Obstetras | 19 | 19.2 |
| Odontólogos | 1 | 1.5 |
| Psicólogo | 1 | 0.8 |
| Químico | 1 | 0.8 |
| Técnicos (Lab. Enf. Farm) | 39 | 40.0 |
| Administrativo | 5 | 5.4 |
| Otros | 2 | 2.3 |
| Total | 97 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica será la encuesta. Que es un proceso cognitivo de carácter intencional, definido como el empleo sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. (Sierra, 1985)

3.7.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento es el cuestionario, donde hay un cuestionario por variable. El cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, teniendo en cuenta los problemas de investigación. (Ramirez, 1999)

a. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos seguirá los siguientes pasos:

- a) Elaboración de encuestas en base a las variables de la hipótesis.
- b) Visitas de acuerdo al cronograma establecido para encuestar.
- c) Aplicación del cuestionario de Gestión administrativa de recursos humanos.
- d) Aplicación del cuestionario de satisfacción laboral del personal.

b. Técnica de procedimientos y análisis de Datos

Los datos obtenidos en la encuesta serán procesados en el software estadístico SPSS de donde se obtendrán los resultados descriptivos de cada una las variables, así como los resultados inferenciales mediante la contratación de hipótesis con el estadístico rho de Spearman para el logro de cada uno de los objetivos y llegar a las conclusiones del estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Técnica de Procesamiento y Análisis de Resultados

Los resultados fueron hallados después de haber sido aplicados los datos de la encuesta a una muestra determinada de 130 trabajadores de la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, los que fueron tabulados en software estadístico SPSS versión 23 donde se obtuvo la base de datos (Ver Anexo 05).

Los resultados se presentan descriptivamente en la primera parte y en la segunda parte los resultados inferenciales o prueba de hipótesis.

a. Análisis Descriptivo

Los resultados descriptivos corresponden al de cada dimensión y variable. Se inicia con el resultado de la primera variable y sus dimensiones, luego de la variable 2 y sus dimensiones.

4.2. Presentación de Resultados en Tablas y Figuras

A. Análisis de la variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 4: Recuento y Porcentajes del Nivel de Gestión Administrativa

| NIVEL DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------------|------------|------------|
| MALA | 58 | 60% |
| REGULAR | 37 | 38% |
| BUENA | 2 | 2% |

| | | |
|-------|----|-------|
| Total | 97 | 100.0 |
|-------|----|-------|

Fuente: Instrumento de gestión administrativa. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 01 al 14 (Anexo 06)

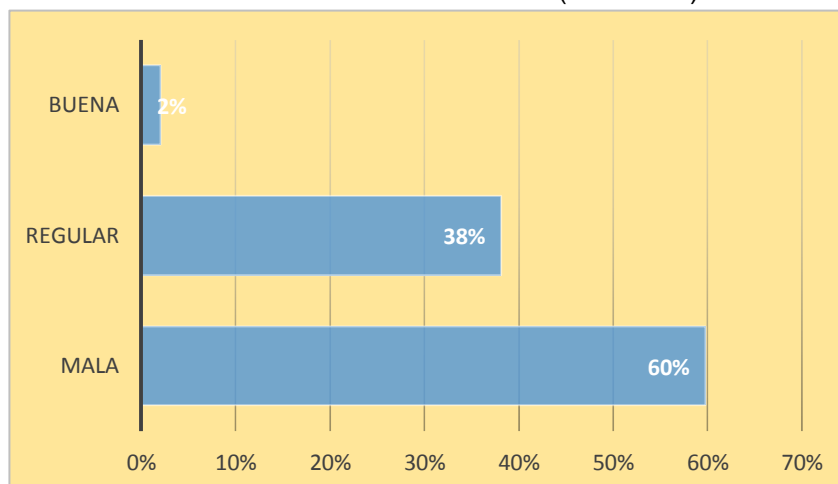


Figura 1: Recuento y porcentajes del Nivel de Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 01

Interpretación

Los resultados de la tabla 4 y figura 01 nos muestran los niveles de gestión administrativa donde el 60% de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opinan que el Nivel de la gestión es mala, el 38% opina que es regular, y el 2% que es buena. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opina que la gestión administrativa es mala (60%).

- **Nivel de planificación**

Tabla 5: Recuento y porcentajes del Nivel de planificación

| NIVEL COMUNICACION | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|--------------|
| MALA | 48 | 49% |
| REGULAR | 49 | 51% |
| BUENA | 0 | 0% |
| Total | 97 | 100.0 |

Fuente: Instrumento de gestión administrativa. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 01 al 04 (Anexo 06)

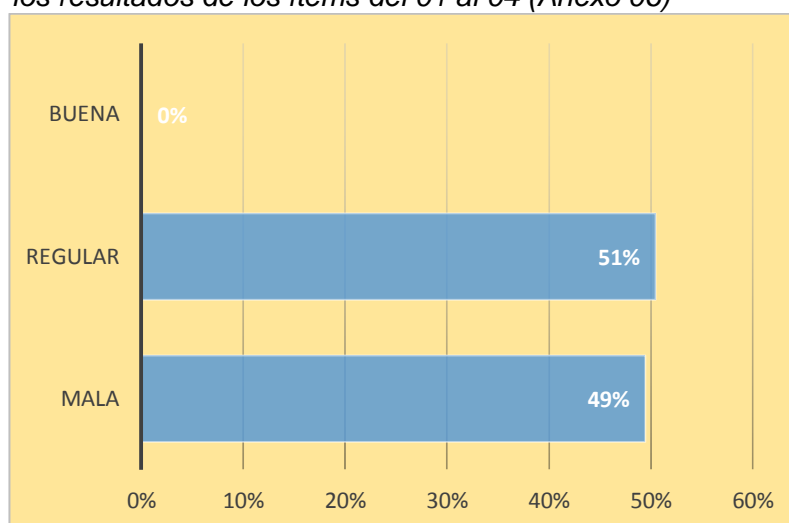


Figura 2: Recuento y porcentajes del Nivel de planificación

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 02

Interpretación

Los resultados de la tabla 5 y figura 02 nos muestran los niveles de planificación donde el 49% de los trabajadores de la microred de salud de Río Negro – Satipo opinan que el nivel de la gestión es malo, el 51% opina que es regular, y ninguno que es buena. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la microred de salud de Río Negro – Satipo opina que la gestión en planificación es regular (51%)

- **Nivel de Organización**

Tabla 6: Recuento y porcentajes del Nivel Organización

| NIVEL ORGANIZACIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|--------------|
| MALA | 58 | 60% |
| REGULAR | 34 | 35% |
| BUENA | 5 | 5% |
| Total | 97 | 100.0 |

Fuente: Instrumento de gestión administrativa. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 05 al 09 (Anexo 06)

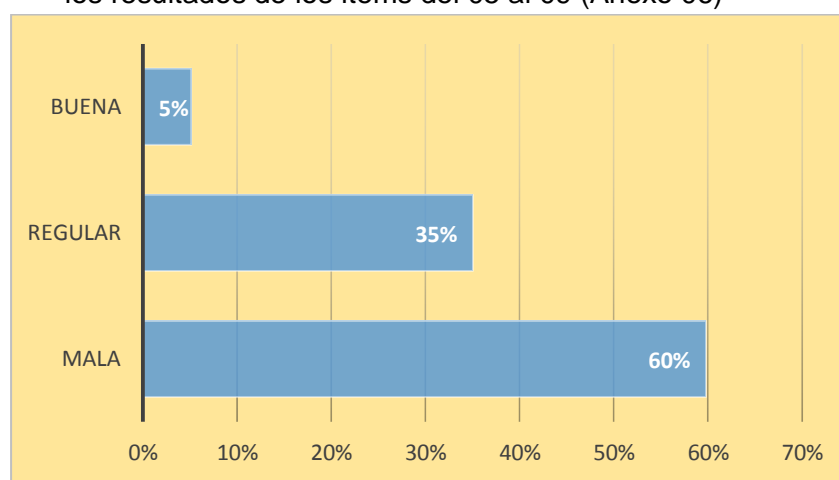


Figura 3: Recuento y porcentajes del Nivel de Organización

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 03

interpretación

Los resultados de la tabla 6 y figura 03 nos muestran los niveles de organización donde el 60% de los trabajadores de la microred de salud de Río Negro – Satipo opinan que el nivel de la gestión es malo, el 35% opina que es regular, y el 5% que es buena. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la microred de salud de Río Negro – Satipo opina que la organización es mala (60%).

- **Nivel de Dirección**

Tabla 7: Recuento y porcentajes del Nivel de Dirección

| NIVEL DIRECCIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|--------------|
| MALA | 55 | 57% |
| REGULAR | 39 | 40% |
| BUENA | 3 | 3% |
| Total | 97 | 100.0 |

Fuente: Instrumento de gestión administrativa. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 10 al 14 (Anexo 06)

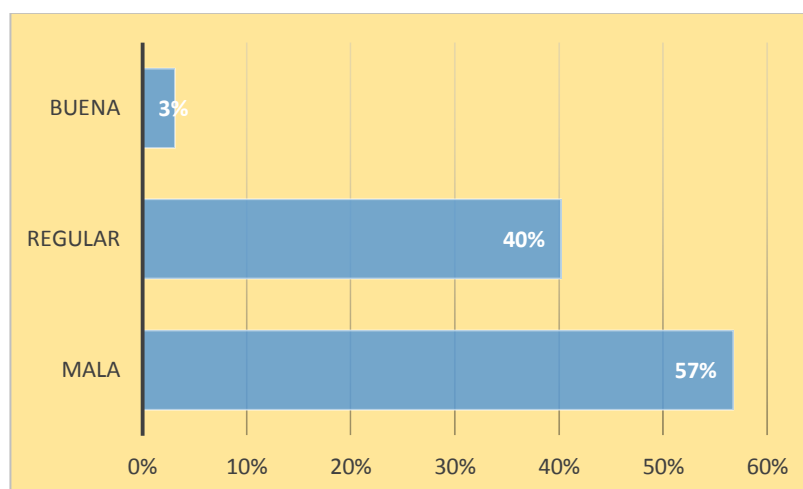


Figura 4: Recuento y porcentajes del Nivel de Dirección

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 04

Interpretación

Los resultados de la tabla 7 y figura 04 nos muestran los niveles de Dirección donde el 57% de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opinan que el Nivel de la gestión es mala, el 40% opina que es regular, y el 3% que es buena. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opina que la dirección es mala (57%).

- **Nivel de Control**

Tabla 8: Recuento y porcentajes del Nivel de Control

| NIVEL CONTROL | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| MALA | 29 | 30% |
| REGULAR | 61 | 63% |
| BUENA | 7 | 7% |
| Total | 97 | 100,0 |

Fuente: Instrumento de gestión administrativa. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 15 al 17(Anexo 06)

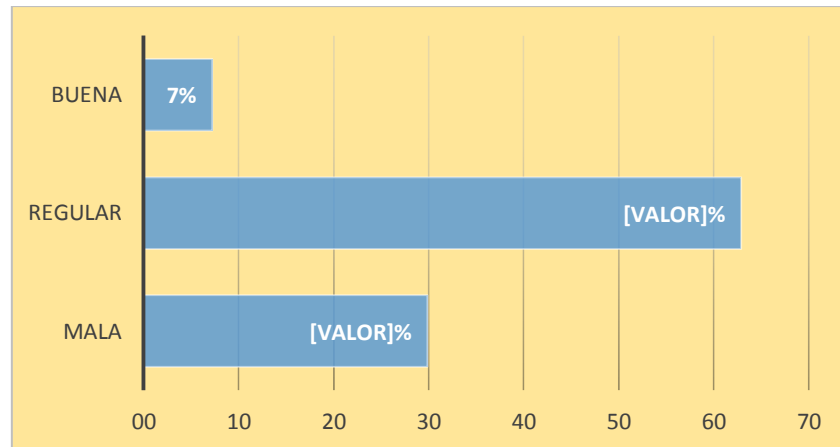


Figura 5: Recuento y porcentajes del Nivel de Control

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

Interpretación

Los resultados de la tabla 8 y figura 05 nos muestran los niveles de Control donde el 30% de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opinan que el Nivel de control es mala, el 63% opina que es regular, y el 7% que es buena. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud de Río Negro – Satipo opina que la dirección es regular (63%).

B. Nivel de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 9: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción Laboral

| SATISFACCIÓN LABORAL | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| INSATISFECHO | 23 | 24% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 54 | 55% |
| SATISFECHO | 20 | 21% |
| Total | 97 | 100.0 |

Fuente: Instrumento de satisfacción laboral. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 01 al 17 (Anexo 06)

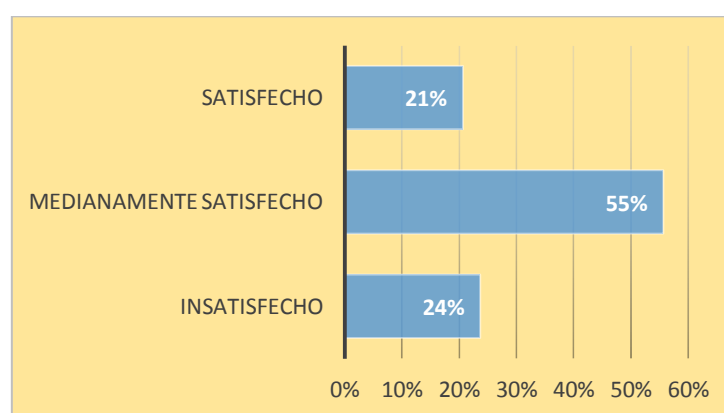


Figura 6: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 05

Interpretación

Los resultados de la tabla 9 y figura 06 nos muestran los niveles satisfacción laboral donde el 24% de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo están insatisfechos, están medianamente satisfechos el 55% y están satisfechos el 21%. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo está medianamente satisfecho laboralmente. (56%).

- **Nivel satisfacción de retos del trabajo**

Tabla 10: Recuento y porcentajes del Nivel satisfacción con los retos del trabajo

| NIVEL SATISFACCIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| INSATISFECHO | 25 | 26% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 60 | 62% |
| SATISFECHO | 12 | 12% |
| Total | 97 | 100,0 |

Fuente: Instrumento de satisfacción laboral. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 01 al 05 (Anexo 06)

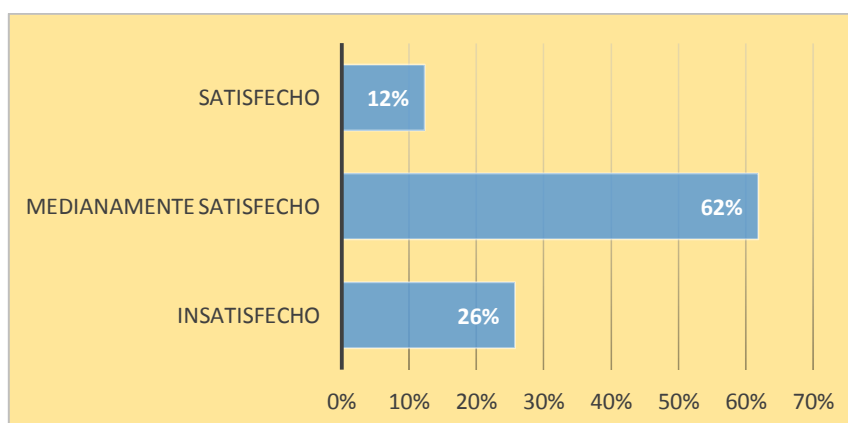


Figura 7: Recuento y porcentajes del Nivel de satisfacción con los retos del trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 06}

Interpretación

Los resultados de la tabla 10 y figura 07 nos muestran el nivel satisfacción con de retos del trabajo donde el 26% de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo están insatisfechos, están medianamente satisfechos el 62% y están satisfechos el 12%. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo está medianamente satisfecho con los retos del trabajo (62%).

- **Nivel de Satisfacción de hábitos de los empleados**

Tabla 11: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción con los sistemas de recompensa

| NIVEL SATISFACCIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| INSATISFECHO | 24 | 25% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 46 | 47% |
| SATISFECHO | 27 | 28% |
| Total | 97 | 100,0 |

Fuente: Instrumento de satisfacción laboral. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 06 al 11 (Anexo 06)

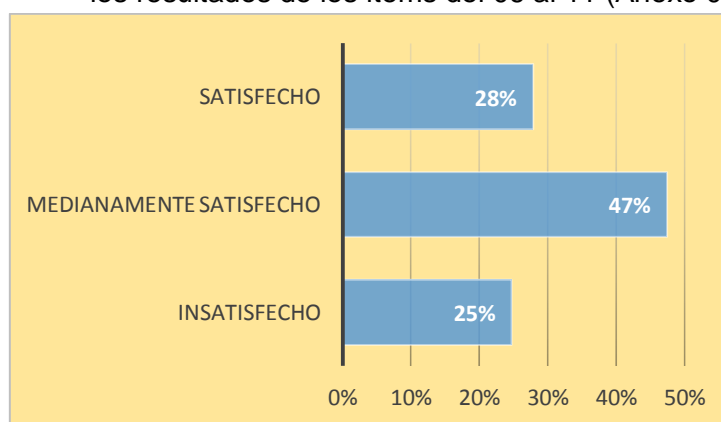


Figura 8: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción con los sistemas de recompensa

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 07

Interpretación

Los resultados de la tabla 11 y figura 08 nos muestran el nivel satisfacción con sistemas de recompensa donde el 25% de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo están insatisfechos, están medianamente satisfechos el 47% y están satisfechos el 28%. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo está medianamente satisfecho con sistemas de recompensa (47%).

- **Nivel de Satisfacción con las condiciones de trabajo**

Tabla 12: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción con las condiciones de trabajo

| NIVEL SATISFACCIÓN | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|--------------|
| INSATISFECHO | 26 | 27% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 63 | 65% |
| SATISFECHO | 8 | 8% |
| Total | 97 | 100.0 |

Fuente: Instrumento de satisfacción laboral. Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 12 al 17 (Anexo 06)

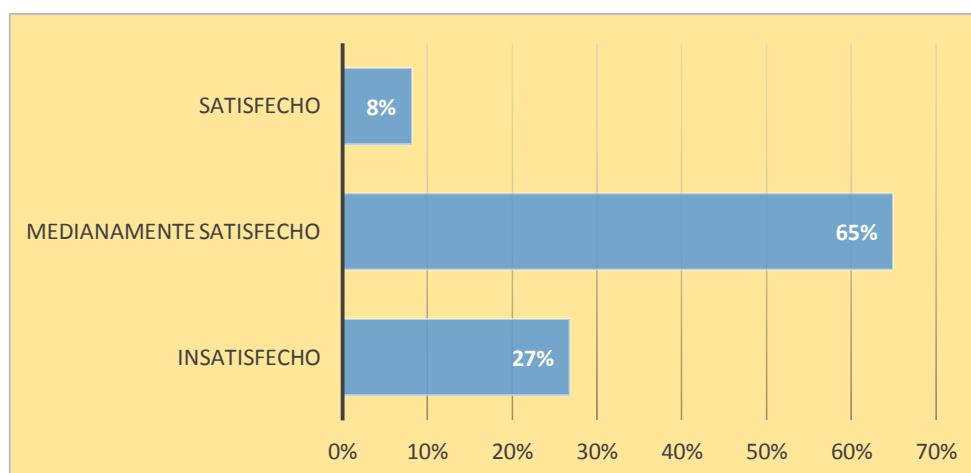


Figura 9: Recuento y porcentajes del Nivel de Satisfacción con las condiciones de trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 08

Interpretación

Los resultados de la tabla 12 y figura 9 nos muestran el nivel satisfacción con las condiciones de trabajo donde el 27% de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo están insatisfechos, están medianamente satisfechos el 65% y están satisfechos el 8%. Por lo que se afirma que la mayoría de los trabajadores de la Microred de Salud Río Negro - Satipo está medianamente satisfecho con con las condiciones de trabajo (65%).

A. Prueba de Hipótesis

a) Estudio Correlacional por variables y Dimensiones

La correlación se establecerá con el estadístico correlacional de Rho de Spearman por ser la muestra menor a 30.

Objetivo Específico 1

Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud Río Negro – Satipo, 2017

Tabla 13: Correlación Rho de Spearman para la planificación y la satisfacción laboral

| | | COMUNICACION | SATISFACCIÓN LABORAL | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| Rho de Spearman | COMUNICACION | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,565** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 97 | 97 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coefficiente de correlación | ,565** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 97 | 97 |

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

Interpretación

La correlación entre la planificación y la satisfacción laboral nos da un valor de 0.565 lo que nos indica que la relación es directa y baja y la significación bilateral es $p= 0.000$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es aceptable (Anexo 08).

A. Prueba de Hipótesis específica 1

Hipótesis formulada: Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017.

a) Hipótesis Operacional

Ho: No existe relación directa entre la planificación y la satisfacción laboral donde:

$$p(x_1, y_1) = 0$$

Ha: Existe relación directa entre la planificación y la satisfacción laboral donde:

$$p(x_1, y_1) \neq 0$$

b) Nivel de significancia:

Z = 95% la Z crítica es $\alpha = 1.96$

c) Cálculo estadístico

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene $Z = 4.1984$

Donde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1.96$$

$$r = -0.565$$

$$N = 97$$

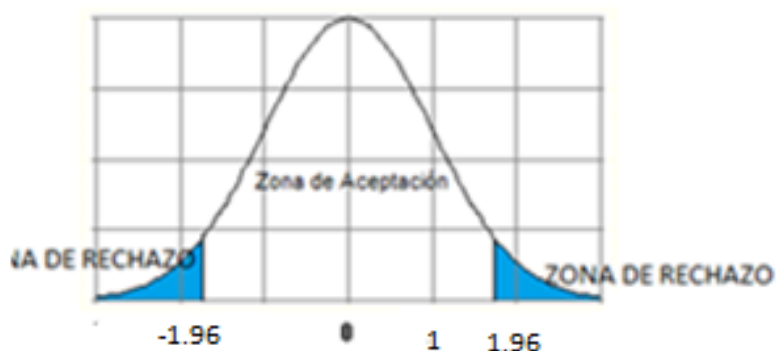


Figura 10: Campana de Gauss para el valor de Z crítica y Z calculada para el valor de r de la planificación y la satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión Estadística

Comparando la Z calculada con Z crítica se observa que $4.1984 > 1.96$, el valor de Z calculada cae en la región de rechazo lo que permite rechazar la hipótesis nula

e) Conclusión Estadística:

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la hipótesis nula (H_0) llegamos a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la planificación y la satisfacción laboral.

Objetivo Específico 2

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud Río Negro – Satipo, 2017

Tabla 14: Correlación Rho de Spearman para la organización y la satisfacción laboral

| | | ORGANIZACIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|--|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman | ORGANIZACIÓN | | |
| | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1.000 | ,665** |
| | N | 97 | 97 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | | |
| | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,665** | 1.000 |
| | N | 97 | 97 |

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

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación

La correlación entre la organización y la satisfacción laboral nos da un valor de 0.665 lo que nos indica que la relación es directa y baja y la significación bilateral es $p= 0.000$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es aceptable (anexo 08).

B. Prueba de Hipótesis Específica 2

Hipótesis formulada: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.

a) Hipótesis Operacional

H₀: No existe relación directa entre la organización y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) = 0$$

H_a: Existe relación directa entre la organización y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0$$

b) Nivel de significancia:

Z = 95% la Z crítica es $\alpha = 1.96$

c) Cálculo estadístico:

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene Z = 4.6383

Donde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1.96$$

$$r = -0.665$$

$$N = 97$$

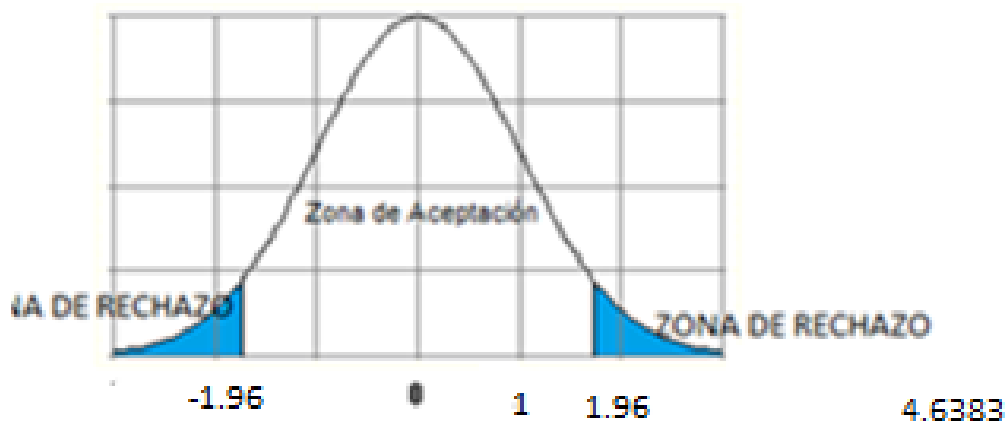


Figura 11: Campana de Gauss para el valor de Z crítica y Z calculada para el valor de r de la organización y la satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión Estadística

Comparando la Z calculada con Z crítica se observa que $4.6383 > 1.96$.

El valor de Z calculada cae en la región de rechazo lo que permite rechazar la hipótesis nula.

e) Conclusión estadística:

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la hipótesis nula (H_0) llegamos a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la organización y la satisfacción laboral.

Objetivo Específico 3

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud Río Negro – Satipo, 2017.

Tabla 15: Correlación Rho de Spearman para la dirección y la satisfacción laboral

| | | DIRECCIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL | |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|--------|
| Rho de Spearman | DIRECCIÓN | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,441** |
| | | Sig. (bilateral) | | .000 |
| | | N | 97 | 97 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coefficiente de correlación | ,441** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | |
| | | N | 97 | 97 |

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

La correlación entre la dirección y la satisfacción laboral nos da un valor de 0.441 lo que nos indica que la relación es directa y baja y la significación bilateral es $p= 0.000$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es positiva y aceptable. (anexo 08).

A. Prueba de Hipótesis Específica 3

Hipótesis General formulada: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.

a) Hipótesis Operacional

H₀: No existe relación directa entre la dirección y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) = 0$$

H_a: Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0$$

b) Nivel de significancia:

Z = 95% la Z crítica es $\alpha = 1.96$

c) Cálculo estadístico

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene:

$$Z = 3.8597$$

Donde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1.96$$

$$r = -0.441$$

$$N = 97$$

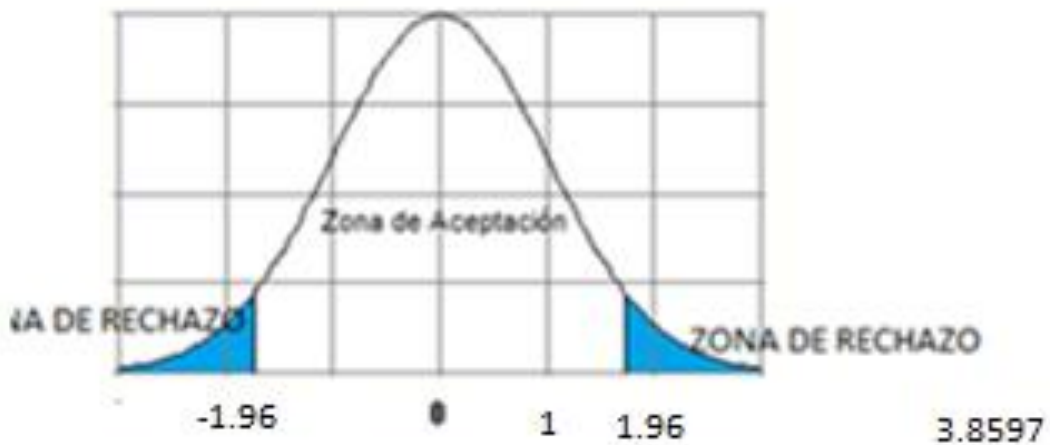


Figura 6: Campana de Gauss para el valor de Z crítica y Z calculada para el valor de r de la dirección y satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

d) Decisión Estadística

Comparando la Z calculada con Z crítica se observa que $3.8597 > 1.96$, el valor de Z calculada cae en la región de rechazo lo que permite rechazar la hipótesis nula.

e) Conclusión Estadística:

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la hipótesis nula (H_0) llegamos a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la dirección y la satisfacción laboral.

Objetivo Específico 4

Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la Microred de Salud Río Negro – Satipo, 2017

Tabla 16: Correlación Rho de Spearman para control y la satisfacción laboral

| | | Correlaciones | |
|-----------|------------------------|---------------|-----------|
| | | CONTROL | VARIABLE2 |
| CONTROL | Correlación de Pearson | 1 | ,663** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 97 | 97 |
| VARIABLE2 | Correlación de Pearson | ,663** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 97 | 97 |

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

Fuente: Base de datos SPSS

Interpretación

La correlación entre el control y la satisfacción laboral nos da un valor de 0.663 lo que nos indica que la relación es directa y baja y la significación bilateral es $p= 0.000$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es aceptable (anexo 08).

C. Prueba de Hipótesis Específica 2

Hipótesis formulada: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.

f) Hipótesis Operacional

H₀: No existe relación directa entre el control y la satisfacción laboral

donde:

$$\rho(x_1, y_1) = 0$$

H_a: Existe relación directa entre el control y la satisfacción laboral

donde:

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0$$

g) Nivel de significancia:

Z = 95% la Z crítica es $\alpha = 1.96$

h) Cálculo estadístico:

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene Z = 4.6273

Donde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1.96$$

$$r = -0.663$$

$$N = 97$$

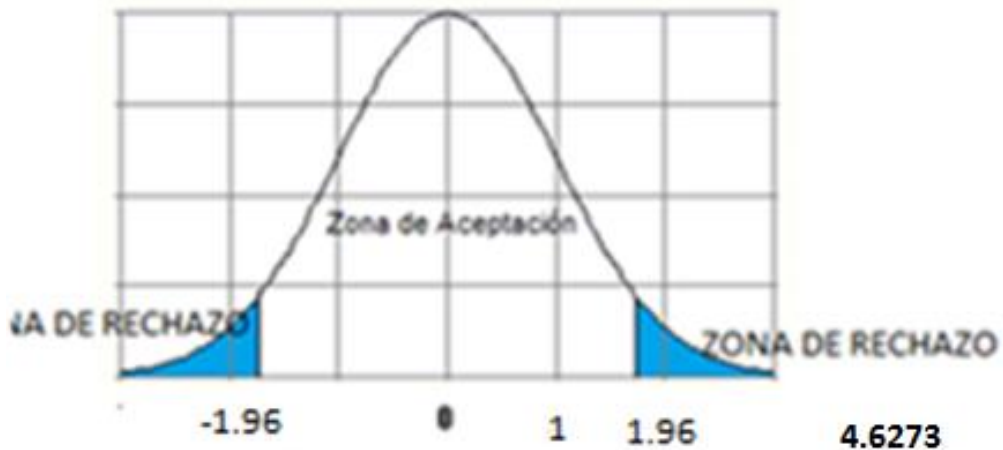


Figura 13: Campana de Gauss para el valor de Z crítica y Z calculada para el valor de r del control y la satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

i) Decisión Estadística

Comparando la Z calculada con Z crítica se observa que $4.6273 > 1.96$. El valor de Z calculada cae en la región de rechazo lo que permite rechazar la hipótesis nula.

j) Conclusión estadística:

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la hipótesis nula (H_0) llegamos a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la organización y la satisfacción laboral.

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.

Tabla 17: Correlación Rho de Spearman para la gestión administrativa y la satisfacción laboral

| | | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | Coefficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,637** |
| | | N | 97 |
| | SATISFACCIÓN LABORAL | Coefficiente de correlación | ,637** |
| | | Sig. (bilateral) | .000 |
| | | N | 97 |

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

Fuente: Base de Datos SPSS

Interpretación

La correlación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción laboral nos da un valor de 0.637 lo que nos indica que la relación es directa y aceptable y la significación bilateral es $p=0.000$ lo que indica que es significativo. Esto quiere decir que la correlación es aceptable (Anexo 08).

A. Prueba de Hipótesis General

Hipótesis General formulada: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.

a) Hipótesis Operacional

H₀: No existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) = 0$$

H_a: Existe relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde:

$$\rho(x_1, y_1) \neq 0$$

b) Nivel de significancia:

Z = 95% la Z crítica es $\alpha = 1.96$

c) Cálculo estadístico

$$Z = \frac{r}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Reemplazando datos en la fórmula se tiene

$$Z = 4.4938$$

Donde:

$$Z_{\text{crítica}} = 1.96$$

$$r = -0.637$$

$$N = 97$$

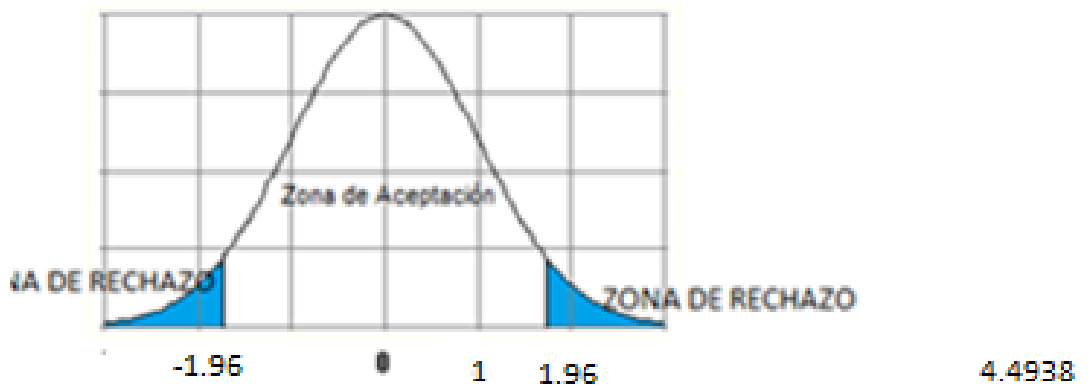


Figura14: Campana de Gauss para el valor de *Z* crítica y *Z* calculada para el valor de *r* de gestión administrativa y satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia.

d) Decisión Estadística

Comparando la *Z* calculada con *Z* crítica se observa que $4.4938 > 1.96$, el valor de *Z* calculada cae en la región de rechazo lo que permite rechazar la hipótesis nula.

e) Conclusión Estadística:

Como resultado de la prueba de hipótesis y rechazar la hipótesis nula (H_0) llegamos a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral.

4.3. Discusión de los Resultados de la Investigación

Los resultados de la investigación nos muestran respecto al **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 que los trabajadores opinan que la gestión administrativa es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente. (56%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde $r = -0.637$ y $Z_{calculada}$ es 4.4938 > 1.96 que es la $Z_{crítica}$.

Un estudio similar y que tiene también en cuenta la gestión administrativa es la de Tola (2012) acerca de la Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012; encontrando que el 27% dice que posee conocimiento de manera transparente acerca de las normas en la institución de salud; el 21% cree que se carece de buscar lo excelente y falta motivar a los profesionales de la salud que sean parte de las decisiones administrativas. También el 36% juzga, que a la capacitación por competencias se le brinda una escasa importancia. Finalmente, la satisfacción del asegurado, 40% demuestra que los hospitales III de Essalud de la Región Puno no cuentan con sistemas de seguimiento de los pacientes asegurados, sobre todo de pacientes con enfermedades crónicas. concluyendo que la gestión administrativa no es óptima ni eficiente, por tanto, influye en grado mínimo en el aporte para la mejora de la atención médica. Por lo tanto, se evidencia que no se da la relación que las estrategias de gestión influyen en el aporte para la mejora de la atención médica en los pacientes; ya que no existe un buen manejo

acerca de los costos; y los directivos no tienen planteadas soluciones, acerca del financiamiento que se necesita para optimizar los servicios de salud

Otro estudio con resultados similares es el de Cisneros (2011) en este caso es acerca de la Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario; donde los resultados muestran la no existencia entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del personal de enfermería, entonces se deduce la existencia de otros factores que se asocian con la satisfacción y que no se han considerado en la presente investigación. Asimismo, este estudio posee elementos relevantes para la gestión ya que observa factores que generan insatisfacción y satisfacción y de esta forma desarrollar planes para la corrección de los mismos y si producen satisfacción deben ser reforzados.

Otro estudio referente a satisfacción laboral es el de Zelada (2014) elaboró la tesis Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014; encontrando que el 68% (19) tienen una baja satisfacción y 32% (9) alta. Sobre las condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; acerca de los beneficios laborales 50% (14) alto y 50% (14) bajo, sobre las normativas de gestión 61% (17) alto y 39% (11) bajo, el desarrollo personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones con los colegas 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con los superiores 61% (17) bajo y 39% (11) alto y acerca del desarrollo de labores 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Concluyendo que el mayor porcentaje del personal asistencial posee un bajo nivel de satisfacción, ya que los

colaboradores no reciben una óptima capacitación, el centro de salud no brinda los instrumentos necesarios para mejorar el desempeño en el puesto al colaborador y los jefes no reconocen la labor bien realizada, asimismo para la toma de decisiones los trabajadores son dejados de lado.

Y otro estudio similar es el Ruiz (2014) acerca del desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Para optar el Título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco – Perú. Concluyendo que el desarrollo del personal sin cargos de confianza, tiene serias debilidades al no contar con la capacitación pertinente en el desarrollo de sus labores. Asimismo, los colaboradores no creen tener la suficiente libertad para administrar sus tareas diarias y manifiestan la falta de incentivos de ascenso en la Institución. Así pues, se demuestra la hipótesis de que el desarrollo del personal contribuye a su satisfacción personal

Teóricamente, acerca de gestión administrativa Maslow, menciona que todos los individuos tienen necesidades y estas se engloban en cinco tipos jerarquizados de abajo hacia arriba: fisiológicas, seguridad, sociales, reconocimiento y estima, autorrealización. Frederick Herzberg desarrolló el modelo de los dos factores, fundamentando su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo. A raíz de estas investigaciones concluyó que la satisfacción e insatisfacción en el trabajo causaban dos efectos independientes a los que llamo, satisfactorios (factores de motivación) e insatisfactorios (factores de higiene). Luego de muchas investigaciones realizadas en muchos países incluyendo Perú

acerca de que es lo que motiva a las personas a realizar algo, MacClelland concluyó que existían tres necesidades básicas, al respecto Dessler (1991) señala: Necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación.

Y respecto a satisfacción laboral Barragán, Castillo, & Guerra (2009) mencionan que un buen lugar para trabajar es definido por este instituto como aquel en el cual, sus empleados sienten orgullo y placer con sus trabajos y disfrutan de la compañía de otros empleados.

Respecto al **objetivo específico 1**: Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 habiendo encontrado que los trabajadores opinan que la planificación es regular (51%) que los trabajadores opinan que la gestión administrativa es mala (60%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (56%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la planificación y la satisfacción laboral donde $r = -0.565$ y Z calculada es $4.1984 > 1.96$ que es la Z crítica.

En este sentido un estudio similar es el de Torres, (2014), en la tesis Proceso de implementación de la planificación estratégica y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Instituto para el Eco desarrollo Regional Amazónico-ECORAE, habiendo encontrado que el modelamiento de la Planificación, la realización del manual de Procesos y su puesta en marcha se establecen teniendo en cuenta el marco normativo del Instituto, consiguiendo su objetivo que es influir en los niveles de satisfacción laboral de todos los trabajadores del Instituto. El mayor crecimiento en el índice de satisfacción se observa en la interrogante 4 que se refiere a los directores.

Otro estudio similar es el de Mercado (2017); en la tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016, quien indicó que los Índices de satisfacción laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y bien planificados en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

Teóricamente, se tiene que de acuerdo a Arias (2008) planificar “Es anticiparse a ciertas labores tomando en consideración los resultados de labores previas, cómo se encuentra la empresa actualmente, los recursos materiales y humanos de los que se dispone y el objetivo que se sigue”. (p.87).

Por otro lado, Chiavenato (2012) indica que “la planificación es un ente básico para una correcta administración y además de ser un procedimiento que conlleva exigencias, reflexionar, conocer y estimar, es entonces una forma de disminuir la inseguridad, previendo con anticipación los cambios y tener una visión a futuro; ello de la mano de la capacidad y eficiencia del recurso humano que es un elemento básico y preponderante en este cambio” (p. 121).

En ese sentido este aporte es relevante, ya que toda entidad o empresa tiene que estar comprometida con el cambio, mirar a futuro, previniendo aquello que pueda suceder y así lo que exige el logro de objetivos sea llevado a cabo con eficacia.

Se tiene también el resultado respecto al **objetivo específico 2**: Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de

Salud de Rio Negro – Satipo, 2017, donde se encontró que la mayoría de los trabajadores opinan que la organización es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente. (56%). Habiéndose comprobado que existe relación directa y significativa entre la organización la satisfacción laboral. donde $r = -0.665$ y $Z_{calculada}$ es $4.6383 > 1.96$ que es la $Z_{crítica}$.

Un estudio similar es el Mercado (2017); en la tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016. Encontrando que la satisfacción laboral y el compromiso organizativo, el personal del área administrativa evaluado refiere estar totalmente satisfecho con su actividad laboral, dado su buena estructura organizativa de la municipalidad.

Y el de Rodríguez (2017) en la tesis, Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, demuestra que existe relación significativa entre la, organización y la satisfacción laboral, determinada por el Rho de Spearman 0.482 significa que existe moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$.

Teóricamente, sostiene Scanlan (2000), que la organización consiste en: Identificar y clasificar las tareas que se requieren. Agrupar los trabajos necesarios para el logro de metas. Asignar cada agrupación de labores a un gestor que posea la autoridad (delegación) necesaria para supervisarlos

Chiavenato (2012) definió que “La organización es la función administrativa que congrega las labores relevantes para que se realice lo planificado. En lo

que se refiere a su cobertura, la organización puede ser en 3 niveles: global, departamental y operacional” (p. 154).

Respecto al **objetivo específico 3**: Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017, habiendo encontrado que la mayoría de los trabajadores opinan que la dirección es mala (57%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (56%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la dirección y la satisfacción labora.

Al respecto se tiene investigaciones con resultados similares como el de Mercado (2017); en la tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016, encontrando que existe una relación entre la dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores donde la acción de coordinar e integrar el conjunto de factores productivos que configuran la empresa y muy especial, a los trabajadores, es importante. La esencia de las tareas directivas consiste en conseguir una actuación conjunta de las personas que componen la organización, dándoles objetivos y valores comunes, para el logro de su satisfacción laboral.

Otro estudio fue el de Rodríguez (2017) en la tesis, Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, encuentra que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.451 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, por lo que existe relación entre la

dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción.

Teóricamente, Chiavenato (2012) sostiene que la dirección, tercera función administrativa, sigue a la planeación y a la organización, el rol de la dirección es que la empresa tome acciones y medidas oportunas; se relaciona con accionar y con la puesta en marcha y de manera directa con los recursos humanos. Asimismo, se relaciona de forma directa con la disposición del personal de la organización. (p. 149).

La dirección tiene como objetivo la coordinación e integración del conjunto de elementos productivos que conforman la institución y especialmente, a los hombres que laboran en ella, su activo más importante. Lo esencial de los trabajos directivos es lograr que los trabajadores de la empresa actúen de manera conjunta, otorgándoles metas y valores comunes, un sistema adecuado y la permanente orientación que requiere para responder ante los cambios; es quien se responsabiliza del logro de las metas y objetivos planificados, dependiendo del tipo de liderazgo que realiza el equipo directivo.

Y respecto al **objetivo específico 4**: Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 habiendo encontrado que los trabajadores opinan que el control es regular (63%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (56%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre el control y la satisfacción laboral donde $r = -0.663$ y $Z_{calculada}$ es $4.6273 > 1.96$ que es la $Z_{crítica}$.

En este sentido existen investigaciones similares como la de Mercado (2017); en la tesis Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016, quien comprueba que existe una relación entre dimensión control en la satisfacción laboral de los trabajadores donde los estudios de esta investigación determinaron que existe una relación directa significativa y moderada (0,582** y nivel de significancia 0.000) entre la dimensión control y la satisfacción laboral. Concluyendo que la función administrativa de control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se ha cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.

Y otra investigación similar fue la de Rodríguez (2017) en la tesis, Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, encuentra que existe relación significativa entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.456 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,01$, existiendo relación entre el control y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016.

Teóricamente, Scanlan (2000) sostiene que el control es relevante en toda organización porque a través del control se quiere certificar que la conducta empresarial se halla dentro de los límites que se fijaron anticipadamente, por el contrario, tomar las medidas correctivas. Es, en este sentido, el complemento de la planificación; ya que su meta es avalar que aquello que

la empresa asumió a realizar de antemano se vaya realizando y, si no se estuvieran realizando las acciones para el logro de objetivos, que se realicen las correcciones pertinentes para hacer que las actividades se adecuen a los planes.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 que los trabajadores opinan que la gestión administrativa es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente. (38%) y buena el 2%. Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral donde $r = -0.637$ y Z calculada es $4.4938 > 1.96$.
2. Se ha determinado la relación entre la planificación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017 habiendo encontrado que los trabajadores opinan que la gestión en planificación es regular (51%) que los trabajadores opinan que la planificación es mala (49%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (56%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la planificación y la satisfacción laboral donde $r = -0.565$ y Z calculada es $4.1984 > 1.96$.
3. Se ha determinado la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017, donde se encontró que la mayoría de los trabajadores opinan que la organización es mala (60%) y que están medianamente satisfechos laboralmente. (35%) y que es buena (5%). Habiéndose comprobado que existe relación directa y significativa entre la organización y la satisfacción laboral. donde $r = -0.665$ y Z calculada es $4.6383 > 1.96$.
4. Se ha determinado la relación entre la dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017, habiendo encontrado que la

mayoría de los trabajadores opinan que la dirección es mala (57%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (40%) y que es buena (3%). Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la dirección y la satisfacción laboral donde $r = -0.441$ y Z calculada es $3.8597 > 1.96$.

5. Se ha determinado la relación entre el control y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017, habiendo encontrado que la mayoría de los trabajadores opinan que el control es malo (30%) y que están medianamente satisfecho laboralmente. (63%) y que es buena (7%) . Habiéndose demostrado que existe relación directa y significativa entre la control y la satisfacción laboral donde $r = -0.663$ y Z calculada es $4.6273 > 1.96$.

RECOMENDACIONES

- a. Uno de los aspectos importantes al desarrollar la investigación fue establecer que el nivel de satisfacción Laboral que se pueda alcanzar en los trabajadores de la microred de Rio Negro, se verá reflejado en el nivel de satisfacción en los usuarios, por lo tanto cuando se habla de gestión administrativa implica que la parte directiva o ejecutiva de una organización debe orientarse a utilizar adecuadamente los recursos y en lo relacionado al talento humano deben desarrollarse lineamientos para cumplir los objetivos establecidos por la organización y que orienten a un nivel alto de satisfacción laboral de los trabajadores y que esto generara un desempeño laboral adecuado y motivado.
- b. En los tiempos actuales no se puede concebir la idea que en las organizaciones no exista una planificación adecuada entre los niveles de la institución, es preciso mencionar que los directivos de la microred de Rio Negro deben de orientarse a desarrollar un liderazgo adecuado donde lo más importante para generar una identificación por parte de los trabajadores es desarrollar o alcanzar una planificación eficaz con una capacidad de escuchar y dialogar; por tanto también con la capacidad de generar los aportes de opinión en relación a los objetivos y planes en bien de la institución.
- c. La motivación más adecuada es en primer lugar darle el lugar que le corresponde al trabajador de la microred de Rio Negro es decir tratarlo como ser humano, valorando sus capacidades y habilidades. En las instituciones, mayormente se están desarrollando prácticas de inserción

laboral pero no por aspectos de méritos sino por aspectos de aprovechamiento político y esto genera un aspecto crítico en las relaciones interpersonales de la microred, se sugiere impulsar la meritocracia como aspecto fundamental de la motivación personal. Los resultados serían adecuados y generarían satisfacción en los trabajadores por que estaría relacionado al crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos.

- d.** Se recomienda que los directivos de la micro red de salud de Rio Negro cuente con un departamento de capacitación; para que el personal este capacitado en gestión administrativa y no solo en servicios asistenciales con la finalidad de brindar apoyo y manejar grupos humanos y asi dar continuidad en caso de ausencia de uno de los miembros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejo., L. (2014). *Implementación de procesos de R.R.H.H. en las Mype en el Perú. Para optar el Título en Administración de Empresas en la Universidad de Piura. Lima - Perú.*
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas.* Chiclayo - Perú: USAT.
- Arias, M. (2008). *Administración de empresas.* México: Editora Pretina-May Hispanoamérica S.A.
- Barragán, J., Castillo, J., & Guerra, P. (2009). *La retención de empleados eficientes: importancia estratégica de la fidelización de los empleados.*
- Chapman, R. (2007). *How to Think about Environmental Studies.* Nueva York.
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría General de la Administración.* México: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario.* San Luis de Potosí - México: Universidad autónoma de San Luis de Potosí.
- Dessler, G. (1991). *Administración de personal.* México: Editorial Norma.
- González, D. (2009). Estrategias de retención del personal. *REVISTA Universidad EAFIT. Volumen 45 N° 156, 28.*
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: Mc. Graw Hill.
- Maslow, A. (1943). *Conflict, frustations, and the theory of threat.*
- MINSA. (1999). *Gestión de Recursos Humanos. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud.* Lima - Perú.

- MINSA. (2013). *Compendio estadístico: Información de recursos humanos en sector salud*. Lima - Perú.
- Monteza, E. (2012). *Influencia del clima laboral en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Moya, S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica*. España: Universidad de Cantabria.
- Nayma Consultores. (2014). *10 tendencias de recursos humanos en el 2015*.
- OMS. (2014). *Los recursos humanos*. New York.
- Ramirez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas.
- Robbins, S. (2013). *Teoría de las Organizaciones: estructura y aplicación*. Prentice.
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo*. Huamachuco – Perú.
- Sabino, C. (2007). *El proceso de investigación*. Caracas: PANAPO.
- Sánchez, & Reyes. (2002). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima - Perú: Universitaria.
- Scanlan, b. (2000). *Administración para nuevos gerentes. Serie de Administración y NegocioS*. Chile: Ed. Bloom Sant.
- Sierra, B. (1985). *Técnicas de investigación social*. España: Paraninfo.
- Tola, I. (2012). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno*. Puno.

- Vásquez, J. (2015). *Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de Bodega de Bofasa*. Guatemala.
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. México.
- Work Meter. (2012). *Cómo gestionar el talento de tu empresa*.
- Zelada, V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ANEXOS

- Anexo 01** : Matriz de consistencia
- Anexo 02** : Instrumento
- Anexo 03** : Consideraciones éticas
- Anexo 04** : Confiabilidad del instrumento
- Anexo 05** : Base de datos SPSS
- Anexo 06** : Resultados por preguntas
- Anexo 07** : Baremos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|--|--|---|
| <p>Problema General ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017? 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017? 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección con la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017? 4. ¿Cuál es la relación entre el control con la satisfacción laboral en la Microred de</p> | <p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017</p> <p>Objetivos Específicos 1. Determinar la relación entre la planeación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017 2. Determinar la relación entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017 3. Determinar la relación entre dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017. 4. Determinar la relación entre el control y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río</p> | <p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas 1. Existe relación significativa entre la planeación y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017 2. Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017 3. Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción laboral en la Microred de Salud de Río Negro – Satipo, 2017 4. Existe relación significativa entre el control y la Satisfacción laboral en la Microred de Salud</p> | <p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Control <p>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reto del trabajo. • Sistema de recompensas justas. • Condiciones favorables. | <p>Tipo de la Investigación El tipo de investigación es básica</p> <p>Nivel de Investigación El nivel es correlacional</p> <p>Método Es el método científico</p> <p>Diseño de la Investigación El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal</p> <p>Población En el caso de nuestra investigación está conformada por los trabajadores tanto administrativos como de salud de la microred Río Negro que son 130 trabajadores</p> <p>Muestra El muestreo es Probabilístico habiendo obtenido una muestra de 97 trabajadores</p> <p>Técnicas de recolección de datos La técnica será la encuesta</p> <p>Instrumentos de recolección de datos El instrumento es el cuestionario</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------|----------------------|------------------------------|--|--|
| Salud de Rio Negro – Satipo 2017? | Negro – Satipo 2017? | de Rio Negro – Satipo 2017?. | | |
|-----------------------------------|----------------------|------------------------------|--|--|

ENCUESTA

La presente encuesta es para la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MICRORRED DE SALUD DE RIO NEGRO – SATIPO, 2017"

La encuesta es anónima. No ponga su nombre ni la firme
Para responder considere las siguientes alternativas:

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

PRIMERA PARTE

| N ° | AFIRMACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------|--|---|---|---|---|---|
| PLANIFICACIÓN | | | | | | |
| 1 | La acciones y finalidad de los directivos tiene una orientación y persiguen un objetivo | | | | | |
| 2 | Los fines a lograr son medibles y cuantificables | | | | | |
| 3 | Se realizan cursos de acción general o alternativas de gestión | | | | | |
| 4 | Se plantean guías para orientar las acciones con criterios lógicos en la toma de decisiones | | | | | |
| ORGANIZACIÓN | | | | | | |
| 5 | Se considera distintos tipos, sistemas o modelos de estructuras | | | | | |
| 6 | Se considera sistemas organizacionales que se pueden implantar en la institución | | | | | |
| 7 | Se tiene en consideración el organigrama de la empresa | | | | | |
| 8 | Se elabora una estructura organizacional que propicia la armonía de los recursos que integran la institución | | | | | |
| 9 | Se elabora una estructura organizacional que propicia la adecuada sincronización de los recursos que integran la institución | | | | | |
| DIRECCION | | | | | | |
| 10 | Se define el problema para tomar una decisión y | | | | | |

| | | | | | | |
|---------|--|--|--|--|--|--|
| | poder resolverlo y no confundirlo con otros para tomar una decisión | | | | | |
| 11 | Se selecciona mediante la utilización de ciertas técnicas para elegir entre los diversos candidatos al más idóneo para cada puesto | | | | | |
| 12 | Se motiva de parte de los directivos al personal con recompensas y elogios | | | | | |
| 13 | La comunicación abarca conversaciones telefónicas informales, formales y entrevistas | | | | | |
| 14 | Se guía a los subordinados de tal forma que las actividades se realizan adecuadamente | | | | | |
| CONTROL | | | | | | |
| 15 | La gestión administrativa controla el desempeño del personal | | | | | |
| 16 | La gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de las metas y objetivos | | | | | |
| 17 | La gestión administrativa efectúa el control de las políticas aprobadas por la entidad | | | | | |

SEGUNDA PARTE

Para responder considere las siguientes alternativas:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Casi en desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= Casi de acuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

| Nº | AFIRMACIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------|--|---|---|---|---|---|
| RETO DEL TRABAJO: | | | | | | |
| 1 | Altamente cualificados | | | | | |
| 2 | Considerados como "los mejores" en nuestro sector | | | | | |
| 3 | Creativos y brillantes | | | | | |
| 4 | Expertos y/o competentes en sus trabajos y funciones | | | | | |
| 5 | Que desarrollan nuevas ideas y conocimiento | | | | | |
| SISTEMA DE RECOMPENSAS | | | | | | |
| 6 | Combinan e intercambian conocimiento para resolver problemas o crear oportunidades | | | | | |
| 7 | Comparten sus propias ideas para presentar o proponer nuevas ideas, productos o servicios | | | | | |
| 8 | Colaboran entre ellos para diagnosticar y resolver problemas | | | | | |
| 9 | Comparten información y aprendan unos de otros | | | | | |
| 10 | Interaccionan e intercambian ideas con personal de otras áreas del centro de salud | | | | | |
| 11 | Aplican el conocimiento de un área del centro de salud para resolver problemas que surjan en otras | | | | | |
| CONDICIONES FAVORABLES | | | | | | |
| 12 | Tienen un fuerte sentimiento de pertenencia al centro de salud | | | | | |
| 13 | Consideran que el centro de salud tiene un gran sentido y valor personal para ellos | | | | | |
| 14 | Consideran como propios los problemas del centro de salud | | | | | |
| 15 | Consideran que el centro de salud los trata de forma justa | | | | | |
| 16 | Consideran que el centro de salud es honesta y | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | sincera con ellos y pueden confiar en ella | | | | | |
| 17 | Consideran que hay coherencia entre lo que el centro de salud "dice" y "hace" | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Yo, **YANEDITH ESPÍRITU VARGAS**, egresada de la Facultad de Ciencias administrativas y contables, especialidad de Administración y Sistemas con DNI N° 44299884 Y **FRANKLIN MUÑOZ CAMARGO identificado** con DNI N° 46028621, egresado de la Facultad de Ciencias administrativas y contables, especialidad de Administración y Sistemas con la tesis titulada: Gestión Administrativa y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Micro Red de Salud de Rio Negro – Satipo, 2017

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Peruana Los Andes

Satipo, agosto del 2017

Br. **YANEDITH ESPÍRITU VARGAS**

DNI N° 44299884

Br. **FRANKLIN MUÑOZ CAMARGO**

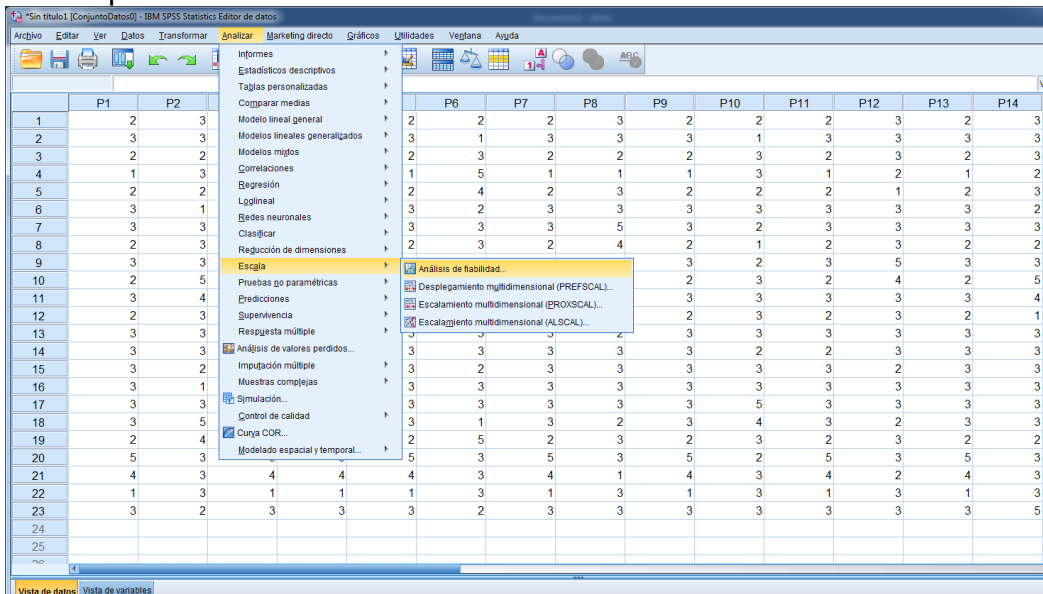
DNI N° 46028621

CONFIABILIDAD

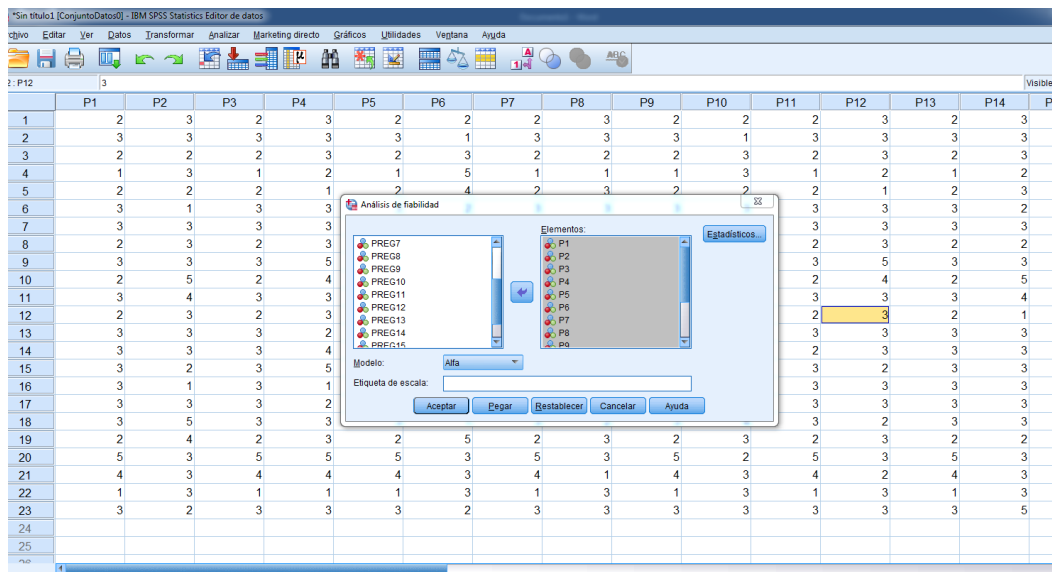
PRIMERA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

Prueba piloto: 20 TRABAJADORES 17 ÍTEMS

Primer paso:



Segundo paso

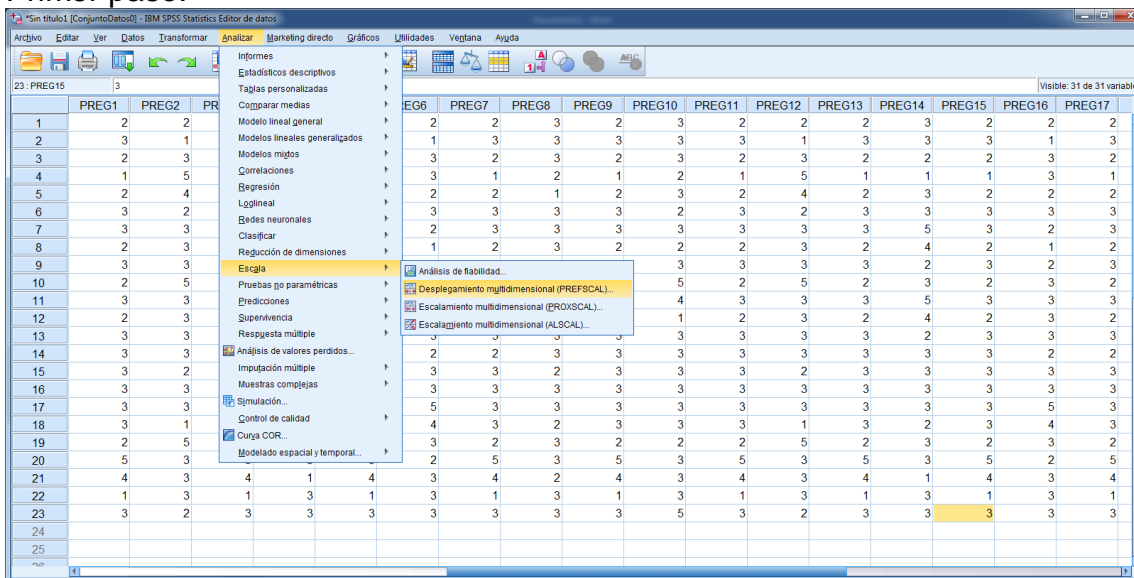


RESULTADO

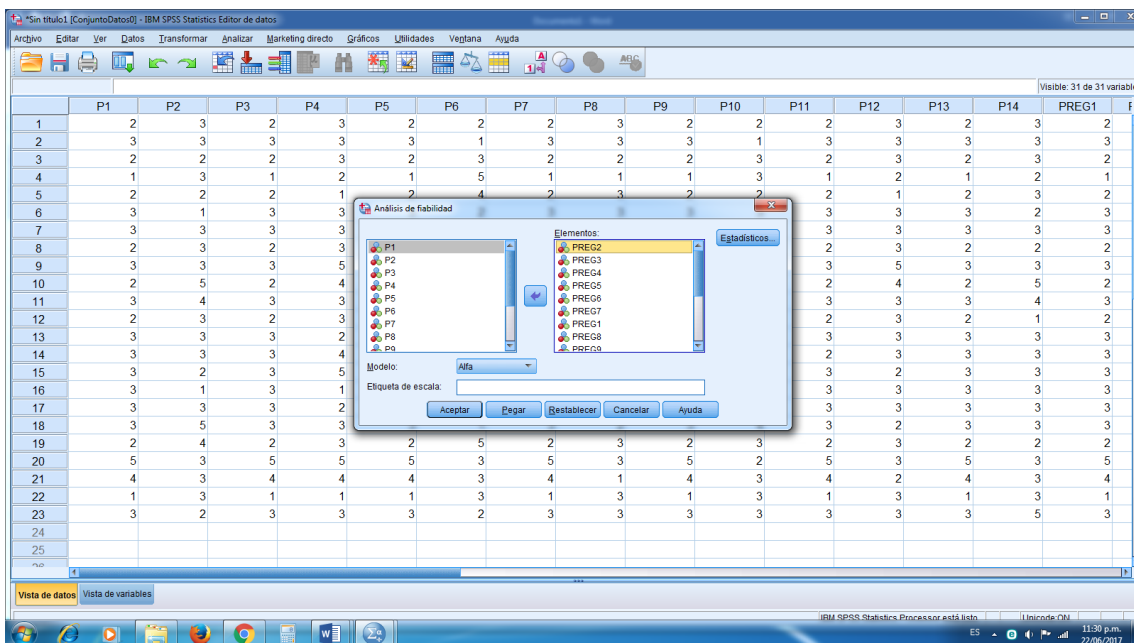
Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,821 | 17 |

SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL
Prueba piloto: 20 TRABAJADORES 17 ÍTEMS
Primer paso:



Segundo paso:



RESULTADO

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,830 | 17 |

BASE DE DATOS SPSS

VARIABLE 1: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 01 AL 35)

*SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | PREGUNTA1 | PREGUNTA2 | PREGUNTA3 | PREGUNTA4 | PREGUNTA5 | PREGUNTA6 | PREGUNTA7 | PREGUNTA8 | PREGUNTA9 | PREGUNTA10 | PREGUNTA11 | PREGUNTA12 | PREGUNTA13 | PREGUNTA14 | PREGUNTA15 | PREGUNTA16 | PREGUNTA17 |
|----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 8 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 16 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 22 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 23 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 24 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 27 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 28 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 30 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 32 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 33 | 3 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 34 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 35 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 1: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 36 AL 70)

*SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | PREGUNTA 1 | PREGUNTA 2 | PREGUNTA 3 | PREGUNTA 4 | PREGUNTA 5 | PREGUNTA 6 | PREGUNTA 7 | PREGUNTA 8 | PREGUNTA 9 | PREGUNTA 10 | PREGUNTA 11 | PREGUNTA 12 | PREGUNTA 13 | PREGUNTA 14 | PREGUNTA 15 | PREGUNTA 16 | PREGUNTA 17 |
|----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 36 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 38 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 39 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 40 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 41 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 42 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 43 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 46 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 48 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 52 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 53 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 55 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 56 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 57 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 58 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 60 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 62 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 65 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 69 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 70 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 71 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 1: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 71 AL 97)

*SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | PREGUNTA1 | PREGUNTA2 | PREGUNTA3 | PREGUNTA4 | PREGUNTA5 | PREGUNTA6 | PREGUNTA7 | PREGUNTA8 | PREGUNTA9 | PREGUNTA10 | PREGUNTA11 | PREGUNTA12 | PREGUNTA13 | PREGUNTA14 | PREGUNTA15 | PREGUNTA16 | PREGUNTA17 |
|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 71 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 72 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 73 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 75 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 77 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 79 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 80 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 81 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 82 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 83 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 84 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 86 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 87 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 88 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 89 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 90 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 91 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 93 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 94 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 |
| 95 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| 96 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 97 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 98 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 99 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 01 AL 35)

SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 |
| 24 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 35 AL 70)

SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 36 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 42 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 43 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 45 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 46 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 49 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 61 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 63 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 69 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |

Vista de datos Vista de variables

VARIABLE 2: 17 ITEMS (MUESTRA DEL 71 AL 97)

SPSS YANEDITH.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 75 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 76 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 2 |
| 77 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 80 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 82 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 86 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 87 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 89 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 92 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 93 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 97 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 99 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 101 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 102 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 103 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 104 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 105 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 106 | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 06
RESULTADOS POR PREGUNTAS
DE LA VARIABLE 1

PREGUNTA1:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 30 | 30,9 | 30,9 | 30,9 |
| | CASI NUNCA | 33 | 34,0 | 34,0 | 64,9 |
| | A VECES | 33 | 34,0 | 34,0 | 99,0 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA2:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 27 | 27,8 | 27,8 | 27,8 |
| | CASI NUNCA | 21 | 21,6 | 21,6 | 49,5 |
| | A VECES | 36 | 37,1 | 37,1 | 86,6 |
| | CASI SIEMPRE | 13 | 13,4 | 13,4 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA3:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 39 | 40,2 | 40,2 | 40,2 |
| | CASI NUNCA | 14 | 14,4 | 14,4 | 54,6 |
| | A VECES | 42 | 43,3 | 43,3 | 97,9 |
| | CASI SIEMPRE | 1 | 1,0 | 1,0 | 99,0 |
| | SIEMPRE | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA4:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 9 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| CASI NUNCA | 12 | 12,4 | 12,4 | 21,6 |
| A VECES | 50 | 51,5 | 51,5 | 73,2 |
| CASI SIEMPRE | 26 | 26,8 | 26,8 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA5:

| Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 33 | 34,0 | 34,0 | 34,0 |
| 22 | 22,7 | 22,7 | 56,7 |
| 37 | 38,1 | 38,1 | 94,8 |
| 5 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA6:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 7 | 7,2 | 7,2 | 7,2 |
| CASI NUNCA | 42 | 43,3 | 43,3 | 50,5 |
| A VECES | 28 | 28,9 | 28,9 | 79,4 |
| CASI SIEMPRE | 14 | 14,4 | 14,4 | 93,8 |
| SIEMPRE | 6 | 6,2 | 6,2 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA7:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 26 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| CASI NUNCA | 16 | 16,5 | 16,5 | 43,3 |
| A VECES | 28 | 28,9 | 28,9 | 72,2 |
| CASI SIEMPRE | 23 | 23,7 | 23,7 | 95,9 |
| SIEMPRE | 4 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA8:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 46 | 47,4 | 47,4 | 47,4 |
| CASI NUNCA | 23 | 23,7 | 23,7 | 71,1 |
| A VECES | 23 | 23,7 | 23,7 | 94,8 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 1,0 | 1,0 | 95,9 |
| SIEMPRE | 4 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA9:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 40 | 41,2 | 41,2 | 41,2 |
| CASI NUNCA | 28 | 28,9 | 28,9 | 70,1 |
| A VECES | 25 | 25,8 | 25,8 | 95,9 |
| CASI SIEMPRE | 4 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA10:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 5 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| | CASI NUNCA | 48 | 49,5 | 49,5 | 54,6 |
| | A VECES | 33 | 34,0 | 34,0 | 88,7 |
| | CASI SIEMPRE | 11 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA11:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 16 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| | CASI NUNCA | 40 | 41,2 | 41,2 | 57,7 |
| | A VECES | 31 | 32,0 | 32,0 | 89,7 |
| | CASI SIEMPRE | 10 | 10,3 | 10,3 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA12:

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 17 | 17,5 | 17,5 | 17,5 |
| | CASI NUNCA | 37 | 38,1 | 38,1 | 55,7 |
| | A VECES | 40 | 41,2 | 41,2 | 96,9 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA13:.

| | Frecuenci a | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Válido NUNCA | 16 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| CASI NUNCA | 34 | 35,1 | 35,1 | 51,5 |
| A VECES | 44 | 45,4 | 45,4 | 96,9 |
| CASI SIEMPRE | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA14:

| | Frecuenci a | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Válido NUNCA | 14 | 14,4 | 14,4 | 14,4 |
| CASI NUNCA | 45 | 46,4 | 46,4 | 60,8 |
| A VECES | 35 | 36,1 | 36,1 | 96,9 |
| CASI SIEMPRE | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA15

| | Frecuenci a | Porcentaj e | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|----------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| Válido NUNCA | 5 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| CASI NUNCA | 48 | 49,5 | 49,5 | 54,6 |
| A VECES | 33 | 34,0 | 34,0 | 88,7 |
| CASI SIEMPRE | 11 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA16

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 26 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| CASI NUNCA | 16 | 16,5 | 16,5 | 43,3 |
| A VECES | 28 | 28,9 | 28,9 | 72,2 |
| CASI SIEMPRE | 23 | 23,7 | 23,7 | 95,9 |
| SIEMPRE | 4 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

PREGUNTA17

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido NUNCA | 33 | 34,0 | 34,0 | 34,0 |
| CASI NUNCA | 22 | 22,7 | 22,7 | 56,7 |
| A VECES | 37 | 38,1 | 38,1 | 94,8 |
| CASI SIEMPRE | 5 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

DE LA VARIABLE 2

P1:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 25 | 25,8 | 25,8 | 25,8 |
| CASI EN DESACUERDO | 10 | 10,3 | 10,3 | 36,1 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 46 | 47,4 | 47,4 | 83,5 |
| CASI DE ACUERDO | 16 | 16,5 | 16,5 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P2:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 16 | 16,5 | 16,5 | 16,5 |
| CASI EN DESACUERDO | 20 | 20,6 | 20,6 | 37,1 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 35 | 36,1 | 36,1 | 73,2 |
| CASI DE ACUERDO | 26 | 26,8 | 26,8 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P3:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 19 | 19,6 | 19,6 | 19,6 |
| CASI EN DESACUERDO | 5 | 5,2 | 5,2 | 24,7 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 33 | 34,0 | 34,0 | 58,8 |
| CASI DE ACUERDO | 40 | 41,2 | 41,2 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P4:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 17 | 17,5 | 17,5 | 17,5 |
| CASI EN DESACUERDO | 4 | 4,1 | 4,1 | 21,6 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 41 | 42,3 | 42,3 | 63,9 |
| CASI DE ACUERDO | 26 | 26,8 | 26,8 | 90,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 9 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P5

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 15 | 15,5 | 15,5 | 15,5 |
| CASI EN DESACUERDO | 16 | 16,5 | 16,5 | 32,0 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 46 | 47,4 | 47,4 | 79,4 |
| CASI DE ACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 97,9 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 2 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P6

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 10 | 10,3 | 10,3 | 10,3 |
| CASI EN DESACUERDO | 17 | 17,5 | 17,5 | 27,8 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 37 | 38,1 | 38,1 | 66,0 |
| CASI DE ACUERDO | 30 | 30,9 | 30,9 | 96,9 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P7:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 13 | 13,4 | 13,4 | 13,4 |
| CASI EN DESACUERDO | 16 | 16,5 | 16,5 | 29,9 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 31 | 32,0 | 32,0 | 61,9 |
| CASI DE ACUERDO | 36 | 37,1 | 37,1 | 99,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P8:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 9 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| CASI EN DESACUERDO | 13 | 13,4 | 13,4 | 22,7 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 38 | 39,2 | 39,2 | 61,9 |
| CASI DE ACUERDO | 36 | 37,1 | 37,1 | 99,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P9:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 13 | 13,4 | 13,4 | 13,4 |
| CASI EN DESACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 32,0 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 27 | 27,8 | 27,8 | 59,8 |
| CASI DE ACUERDO | 36 | 37,1 | 37,1 | 96,9 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P10

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 5 | 5,2 | 5,2 | 5,2 |
| CASI EN DESACUERDO | 20 | 20,6 | 20,6 | 25,8 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 31 | 32,0 | 32,0 | 57,7 |
| CASI DE ACUERDO | 38 | 39,2 | 39,2 | 96,9 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 3 | 3,1 | 3,1 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P11

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 9 | 9,3 | 9,3 | 9,3 |
| CASI EN DESACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 27,8 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 23 | 23,7 | 23,7 | 51,5 |
| CASI DE ACUERDO | 42 | 43,3 | 43,3 | 94,8 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 5 | 5,2 | 5,2 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P12

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 10 | 10,3 | 10,3 | 10,3 |
| CASI EN DESACUERDO | 23 | 23,7 | 23,7 | 34,0 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 34 | 35,1 | 35,1 | 69,1 |
| CASI DE ACUERDO | 19 | 19,6 | 19,6 | 88,7 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 11 | 11,3 | 11,3 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P13:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 18,6 |
| CASI EN DESACUERDO | 15 | 15,5 | 15,5 | 34,0 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 39 | 40,2 | 40,2 | 74,2 |
| CASI DE ACUERDO | 24 | 24,7 | 24,7 | 99,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P14

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 12 | 12,4 | 12,4 | 12,4 |
| CASI EN DESACUERDO | 9 | 9,3 | 9,3 | 21,6 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 54 | 55,7 | 55,7 | 77,3 |
| CASI DE ACUERDO | 22 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P15

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 22 | 22,7 | 22,7 | 22,7 |
| CASI EN DESACUERDO | 14 | 14,4 | 14,4 | 37,1 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 48 | 49,5 | 49,5 | 86,6 |
| CASI DE ACUERDO | 13 | 13,4 | 13,4 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P16

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 10 | 10,3 | 10,3 | 10,3 |
| CASI EN DESACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 28,9 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 54 | 55,7 | 55,7 | 84,5 |
| CASI DE ACUERDO | 14 | 14,4 | 14,4 | 99,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

P17

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido TOTALMENTE EN DESACUERDO | 18 | 18,6 | 18,6 | 18,6 |
| CASI EN DESACUERDO | 12 | 12,4 | 12,4 | 30,9 |
| NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO | 46 | 47,4 | 47,4 | 78,4 |
| CASI DE ACUERDO | 20 | 20,6 | 20,6 | 99,0 |
| TOTALMENTE DE ACUERDO | 1 | 1,0 | 1,0 | 100,0 |
| Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

BAREMOS

| NIVEL DE GESTIÓN | PLANIFICACIÓN | ORGANIZACIÓN | DIRECCIÓN | CONTROL | GESTIÓN ADMINISTRATIVA (V1) |
|------------------|---------------|--------------|-----------|---------|-----------------------------|
| Mala | 04 – 09 | 05 – 12 | 05 – 12 | 03 – 07 | 17 – 40 |
| Regular | 10 – 15 | 13 – 18 | 13 – 18 | 08 – 11 | 41 – 62 |
| Buena | 16 - 20 | 19 - 25 | 19 - 25 | 12 – 15 | 63 – 85 |
| Mínimo | 4 | 5 | 5 | 03 | 17 |
| Máximo | 20 | 25 | 25 | 15 | 85 |

| NIVEL DE SATISFACCIÓN | MANTENER DE FORMA ESTABLE A LOS EMPLEADOS | HÁBITOS DE LOS EMPLEADOS | AFECTIVIDAD | SATISFACCIÓN LABORAL (V2) |
|-------------------------|---|--------------------------|-------------|---------------------------|
| Insatisfecho | 05 – 12 | 06 – 14 | 06 – 14 | 17 – 40 |
| Medianamente satisfecho | 13 – 18 | 15 – 22 | 15 – 22 | 41 – 62 |
| Satisfecho | 19 - 25 | 23 - 30 | 23 - 30 | 63 - 85 |
| Mínimo | 5 | 6 | 6 | 17 |
| Máximo | 25 | 30 | 30 | 85 |

Tabla de Interpretación de Rho de Spearman

| R | Correlación |
|-----------|-----------------------|
| 0 | Correlación nula |
| 0.1 a 0.4 | Correlación baja |
| 0.5 a 0.7 | Correlación aceptable |
| 0.8 a 0.9 | Correlación alta |
| 1 | Correlación perfecta |

| Ítem | CRITERIO | | | | | | | | | | Observación (Si debe eliminarse o modificarse favor indicar) |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|--------------------------|-----------------------|---|----|------------------------------|----|---|
| | claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende medir | | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| ITEMS VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | |
| 1. | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| 3. | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4. | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | Ítems no medido. mejorar |
| 5. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | ✓ | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ITEMS VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | |
| 1. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4. | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | NOTA: 15. |
| 5. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ASPECTOS GENERALES | | | | | | | | | | Si | No |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | | | | | | | | | | ✓ | |
| Los ítems permiten el logro de las dimensiones | | | | | | | | | | ✓ | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores | | | | | | | | | | ✓ | Inducción clara a respuesta. |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir | | | | | | | | | | ✓ | |
| VALIDEZ DEL EXPERTO | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| VALIDADO: | | | | | | GRADO: Lic/ADM. | | | FECHA: Agosto 2017 | | |
| FIRMA: | | | | | | TELÉFONO: 964-594-757 | | | Email: shanty566@hotmail.com | | |


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BATIPO
 Lic/Adm. Santiago Córdova Quijpe
 GERENTE DE RENTAS

| ítem | CRITERIO | | | | | | | | | | Observación (Si debe eliminarse o modificarse favor indicar) | |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|--------------------------|----|---|--------------|----------------------------|------------------------------|---|--|
| | claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende medir | | | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| ITEMS VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | |
| 1. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 2. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 3. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 4. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 5. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 7. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 8. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 10. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | MODIFICAR ÍTEM PARA LLEGAR LO QUE SE QUERE MEDIR. | |
| 12. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 14. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| ITEMS VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | | |
| 1. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 2. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 3. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 4. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 5. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 7. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 8. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 10. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 12. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 14. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 15. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 16. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 17. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| ASPECTOS GENERALES | | | | | | | | | | Si | No | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | | | | | | | | | | ✓ | | |
| Los ítems permiten el logro de las dimensiones | | | | | | | | | | ✓ | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores | | | | | | | | | | ✓ | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir | | | | | | | | | | | | |
| VALIDEZ DEL EXPERTO | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | | ✓ | NO APLICABLE | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| VALIDADO: | | | | | | | GRADO: Lic. ADMINISTRACIÓN | | | FECHA: AGOSTO 2017 | | |
| FIRMA: | | | | | | | TELÉFONO: 964694282 | | | Email: ericsonf.sc@ut.edu.pe | | |

COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN JUNÍN
 Lic. Adm. Ericson J. Fabian Hurtado
 Reg. Unic. de Coleg. Nº55756

| ítem | CRITERIO | | | | | | | | | | Observación (Si debe eliminarse o modificarse favor indicar) |
|---|--------------------------|----|--------------------|----|--------------------------|------------------|---|----|----------------------------|----|---|
| | claridad en la redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende medir | | |
| | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| ITEMS VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | |
| 1. | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | |
| 5. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| 8. | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ITEMS VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | | | | |
| 1. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8. | | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| ASPECTOS GENERALES | | | | | | | | | Si | No | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | | | | | | | | | ✓ | | |
| Los ítems permiten el logro de las dimensiones | | | | | | | | | ✓ | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores | | | | | | | | | ✓ | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir | | | | | | | | | ✓ | | |
| VALIDEZ DEL EXPERTO | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| VALIDADO: | | | | | | GRADO: Lic. Adm. | | | FECHA: Ago 16 2017 | | |
| FIRMA: | | | | | | TELÉFONO: | | | Email | | |

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD SARPO

Lic. Adm. Percy Acevedo Tapia
 JEFATURA LOGÍSTICA
 CLAB: 11108

NOTA = 16







