

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

**“Dirección y satisfacción laboral en el personal de salud,
del Clas Santa Elena, Ayacucho 2019”**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:
Bach. Noemi TELLO MONTES

ASESOR:
Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE

AYACUCHO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia por ser el soporte fundamental para mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestra Alma Mater, la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, entidad que me brindó las oportunidades y las condiciones para lograr concluir con el desarrollo de la Profesión de Enfermería.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, por cautelar y velar que el desarrollo de la presente tesis se enmarque al rigor científico.

A la Escuela Profesional de Enfermería y su plana docente, quienes han sentado en mí los principios y valores fundamentales para el ejercicio de la profesión de Enfermería, a la vez ha permitido las condiciones y los medios necesarios para alcanzar las competencias claves, que exige la curricula de estudio.

A mi asesor, Dr. Manglio Aguirre Andrade por su predisposición y apoyo permanente en el desarrollo de la presente tesis.

Al Director del CLAS Santa Elena y al Personal de Salud, por su apertura y predisposición para facilitar el acceso a la información.

“DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019”

TELLO MONTES, Noemí

RESUMEN

El **objetivo** del estudio fue determinar la relación del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019

Materiales y métodos: Diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, la población fue el personal asistencial del establecimiento de salud (40), abordando al 100%. La técnica de recolección de datos, fue el cuestionario autoinformado, como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción de Font Roja y el cuestionario para evaluar el desempeño de la función directiva. **Resultados:** El mayor porcentaje (70%) muestra un nivel de satisfacción regular, asimismo el 52,5% considera que el desempeño de la dirección es bueno, 45% regular; el 57.5% señala que la dimensión de capacidad para la gestión es regular, 40% como bueno; en general esta dimensión se relaciona en forma moderada con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.452$, $p < 0.05$); el 65%, señala que la dimensión de liderazgo es regular, 25% como bueno; asimismo esta dimensión muestra un alto nivel de correlación con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.850$, $p < 0.00$); el 60% del Personal de Salud, señala que la dimensión de toma de decisión es regular, el 30% como bueno; debe señalarse que esta dimensión muestra un nivel de correlación baja con el nivel de satisfacción ($R_o: 0,332$, $p < 0.05$). **Conclusión:** Contrastando la hipótesis de investigación, se acepta la hipótesis de investigación, es decir el desempeño de la dirección se relaciona de forma moderada con el nivel de satisfacción ($R_o: 0.451$, $p < 0.05$).

Palabras clave: Desempeño de la dirección y satisfacción laboral.

"MANAGEMENT AND LABOR SATISFACTION IN THE HEALTH STAFF, CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019"

TELLO MONTES, Naomi

ABSTRAC

The objective of the study was to determine the relationship of management performance with the job satisfaction of CLAS Health Personnel Santa Elena, Ayacucho, 2019 **Materials and methods:** Non-experimental, correlational, cross-sectional design, the population was the healthcare personnel of the health establishment (40), addressing 100%. The data collection technique was the self-reported questionnaire, as an instrument the Font Roja satisfaction questionnaire and the questionnaire were used to evaluate the performance of the directive function.

Results: The highest percentage (70%) shows a regular level of satisfaction, likewise 52.5% consider that the management's performance is good, 45% fair; 57.5% indicate that the dimension of management capacity is regular, 40% as good; in general, this dimension is moderately related to the level of job satisfaction ($R_o: 0.452, p < 0.05$); 65% indicate that the leadership dimension is regular, 25% as good; also this dimension shows a high level of correlation with the level of job satisfaction ($R_o: 0.850, p < 0.00$); 60% of Health Personnel indicate that the dimension of decision-making capacity is regular, 30% as good; It should be noted that this dimension shows a low level of correlation with the level of satisfaction ($R_o: 0.332, p < 0.05$).

Conclusion: Contrasting the research hypothesis, the research hypothesis is accepted, that is, the performance of the management is moderately related to the level of satisfaction ($R_o: 0.451, p < 0.05$).

Keywords: Management performance and job satisfaction

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	v
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	08
1.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	08
1.2. BASE TEÓRICA	14
1.3. VARIABLES DE ESTUDIO	24
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	26
2.1. ENFOQUE DE ESTUDIO	26
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
2.3. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	26
2.4. AREA DE ESTUDIO	27
2.5. POBLACIÓN	27
2.6. MUESTRA	27
2.7. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.8. RECOLECCIÓN DE DATOS	29
2.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	30
CAPITULO III: RESULTADOS	31
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	47
ANEXOS	53

INTRODUCCIÓN

El éxito de las organizaciones, depende en gran parte del desempeño de los que dirigen y de la satisfacción laboral de sus miembros, en ese sentido la satisfacción laboral (SL), es una condición que repercute en el rendimiento del personal. Se define como el estado emocional positivo o placentero respecto a las experiencias laborales del propio trabajador, se sustenta en creencias y valores⁰¹.

A la fecha la gestión de las organizaciones de salud, requiere recursos humanos con habilidades y destrezas, para asegurar el cumplimiento adecuado de cada uno de las funciones de la administración, es decir en el planeamiento estratégico y la programación, durante la conducción y/o dirección de las organizaciones, en organización de las funciones, estructuración de procesos y en el control institucional. La gestión moderna para alcanzar sus propósitos y fines demanda de grandes retos, como enfrentar un contexto adverso, alta competitividad, asegurar servicios de calidad; su desempeño se basa en la eficacia y la eficiencia, para ello es muy importante definir procesos estratégicos, claves y de apoyo⁴³. Un administrador en salud debe poseer una visión holística del sistema; “su visión y quehacer rebasa la administración de una clínica, debe ser capaz del diseño, desarrollo, sistematización, evaluación y retroalimentación de los planes y programas de trabajo de los mismos”⁴³. Los responsables de conducir la entidad, deben tener una visión clara de desarrollo, y ser capaces para implementar los procesos de la gestión⁴³.

Herrera G., y Manrique FG., señala que el éxito de toda organización va depender del tipo de recurso humano, sobre todo de su motivación y de las condiciones en la que se desarrolla y realiza sus tareas. En efecto existe una serie de condiciones que pueden afectar su satisfacción laboral “como la tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, monotonía laboral, remuneración

económica, carga laboral, relaciones interpersonales tanto con los jefes como con los compañeros”⁰². “Estos factores conllevan a los trabajadores a sentimientos de fatiga, monotonía, estrés, y desinterés por las actividades realizadas, lo cual afecta directamente el desempeño laboral⁰². Es muy importante evaluar las condiciones en la que se desarrolla la entidad, necesitamos aprovechar todas las potencialidades del recurso humano, pero a la vez identificar aquello que dificulta o desmotiva se función.

Contreras C., sostiene a nivel internacional y a nivel nacional, los índices de insatisfacción laboral, en diferentes entidades sean de salud o no, se vienen incrementando. En la mayoría de los establecimientos de salud del estado, los niveles de insatisfacción en el personal de salud, se debe “al incremento en la carga de trabajo, el número insuficiente de trabajadores en comparación con la demanda, la escasez de suministro, déficit de insumos, los bajos salarios”⁰³, las condiciones que influyen en forma directa, se encuentra “las condiciones laborales, condiciones del entorno, la naturaleza del trabajo y aspectos propios de la organización, entre otros”⁰³.

Respecto a la satisfacción del personal se menciona; “que cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, más satisfacción experimentan los individuos que desempeñan ese puesto de trabajo”⁰³; “el tipo de dirección modula el grado de satisfacción; el estatus que determina un puesto de trabajo, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción⁰³; es decir la dirección no solo es encaminar las metas, sino valorar la eficiencia del recurso humano, determinar sus necesidades, comprender sus expectativas y sobre ello tomar la mejor decisión.

En general el éxito de las organizaciones, depende de las competencias y estrategias que plantean sus gerentes o de los que lo conducen, relacionándose además con el

clima organizacional, satisfacción laboral entre otros. Guillén (2014) señala que uno de los principales problemas que se presenta en los servicios de salud, viene a ser las dificultades que tienen los profesionales de la salud para dirigir y gestionar los establecimientos de salud, que demandan el conocimiento de habilidades a nivel administrativo y gerencial, debido a que en su formación, no han desarrollado las competencias específicas en el área de gestión, asimismo la falta de experiencia, y la falta de especialización en el área, genera dificultades para alcanzar los propósitos de la entidad, razón por la cual, que no se gestiona el desarrollo del recurso humanos, las mismas que perjudican el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en los establecimientos de salud⁰⁴.

Las competencias directivas, según Piqueras (2015) en el marco de la gestión moderna, responde a un enfoque por resultados y procesos, pero a la vez centra su atención en la gestión del recurso humano, en ese sentido ello conlleva desarrollar diversas habilidades, como habilidades técnicas propias de la gestión, habilidades para ejercer el liderazgo, habilidades para la toma de decisiones correctas, entre otros. El impacto del desempeño de la dirección trasciende en un mejor clima laboral, sobre todo en la satisfacción de los miembros de la organización⁰⁵.

Contreras F, sostiene que los estilos de liderazgo, en interacción con otros aspectos organizacionales, “puede ser un factor de impacto sobre el bienestar de los subordinados, un liderazgo efectivo debe basarse no sólo en la productividad, sino en la calidad de vida de las personas ...⁰⁶. A la fecha la conducta del líder se convierte en un “mediador de las percepciones de los miembros, sobre los métodos y procesos organizacionales, impactando así en las emocionales, las creencias y las conductas de los trabajadores” ⁰⁷. Condiciones como “La falta de autonomía para la toma de decisiones y la escasa claridad de roles”, igualmente, los “estilos de dirección con altos niveles de exigencia y coerción, las condiciones de trabajo caracterizadas por

altas demandas y bajo control percibido y/o altos esfuerzos unidos a bajas recompensas⁰⁷. Toldo estas condiciones influyen en la calidad de vida laboral, en la percepción de bienestar y el ausentismo laboral, impactando directamente en el desempeño del recurso humano.

Valdez, BK. (2013), realizó un estudio, que tuvo como objetivo general, “establecer la satisfacción laboral en los prestadores de Servicios de Salud de la Red Asistencial Jauja”, donde el 97.7% del total del personal de muestra insatisfecho con las intervenciones que se realizan en la organización; 98.3% está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, el 57.5% considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las condiciones físicas entre otros¹⁷.

A nivel de la Región de Ayacucho, en el marco del cumplimiento de los indicadores de acuerdos de gestión, implementación de las estrategias sanitarias, y el incremento considerable de la demanda a los servicios de salud, el personal de salud percibe que la carga laboral se ha incrementado significativamente, muchas veces se manifiesta abrumado, estresado y hasta se afecta el clima organizacional, este comportamiento es más evidente en los establecimiento del primer nivel de atención, es así, que en el estudio realizado por Cuba, P. (2018), titulado “Comunicación Interna y satisfacción laboral en los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista. Ayacucho 2017”, evidenció que el 50.0% del total del personal, se muestra indiferente con la entidad, mientras el 33.3% se muestra insatisfecho, el 56.7% considera que la comunicación interna, es regular, y el 13.3% considera como deficiente⁴⁴.

El CLAS Santa Elena, desde el año 1994, con Decreto Supremo N° 01-94/SA, pasó a la Administración Compartida – CLAS, actualmente se encarga de múltiples funciones como “organizar, coordinar, dirigir, controlar, supervisar y evaluar la

ejecución de todas las acciones de salud de su ámbito jurisdiccional”; realizar el análisis situacional de salud de la población, llevar a cabo la programación local de actividades, entre otros. Por otro lado en la marco de los acuerdos de gestión está comprometido con el logro de diversos indicadores de gestión, asimismo es responsable de conducir diversos establecimientos de salud, de la Micro Red a Cargo, a ello se suma, el incremento de la demanda a los servicios de salud, lo que genera al interior del establecimiento de salud, el incremento de la presión sobre el personal asistencial y de apoyo; en estas condiciones hace necesario evaluar la relación del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, en razón a que no existe información, que explique la relación de estas variables, en el área establecido.

Teniendo en consideración los antecedentes se formuló el problema central de investigación: ¿Cómo el desempeño de la dirección, se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019?, frente al problema formulado la hipótesis de investigación formulada fue (Hi): El desempeño de la dirección se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019, mientras la hipótesis nula (Ho): El desempeño de la dirección no se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.

El objetivo principal del estudio fue: Determinar la relación del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019, los objetivos específicos fueron:

- a. Evaluar el desempeño de la dirección, según la percepción del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.
- b. Evaluar la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.

- c. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de capacidad de gestión, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.
- d. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión del liderazgo, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.
- e. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019.

La finalidad del estudio es proveer información actualizada a las entidades sanitarias, autoridades y profesionales de la salud, a fin de que ellos en función a los resultados, puedan diseñar nuevas políticas y estrategias para mejorar la satisfacción laboral, así como el desempeño en la función directiva. En forma directa los beneficiarios del estudio se constituirán los académicos e investigadores, quienes seguirán abordando las variables objeto de estudio.

La metodología del estudio, pertenece a un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, la población fue el personal asistencial del establecimiento de salud (40), abordando al 100%. La técnica de recolección de datos, fue el cuestionario autoinformado, como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción de Font Roja y el cuestionario para evaluar el desempeño de la función directiva. Resultados: El mayor porcentaje (70%) muestra un nivel de satisfacción regular, asimismo el 52,5% considera que el desempeño de la dirección es bueno, 45% regular; el 57.5% señala que la dimensión de capacidad para la gestión, es regular, 40% como bueno; en general esta dimensión se relaciona en forma moderada con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.452, p<0.05$); el 65%, señala que la dimensión de liderazgo es regular, 25% como bueno; asimismo esta

dimensión muestra un alto nivel de correlación con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.850, p<0.00$); el 60% del Personal de Salud, señala que la dimensión de capacidad de decisión es regular, el 30% como bueno; debe señalarse que esta dimensión muestra un nivel de correlación baja con el nivel de satisfacción ($R_o: 0,332, p<0.05$). Contrastando la hipótesis de investigación, se acepta la hipótesis de investigación, es decir el desempeño de la dirección se relaciona de forma moderada con el nivel de satisfacción ($R_o: 0.451, p<0.05$).

El contenido de la presente tesis es: "Introducción, Capítulo I: Marco Teórico, Capítulo II: Materiales y Métodos, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, conclusiones y recomendaciones".

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Hernández YG., el 2016 en México, realizó un estudio que tuvo como objetivo evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud pública, en el estado de Hidalgo. El tipo de estudio pertenece a un diseño descriptivo, correlacional; la muestra fue 59 Enfermeras de un hospital A y 149 de otro; para recabar la información utilizaron el instrumento S20/23. Resultados: En ambas instituciones se muestra algo satisfechos, así como en el nivel de satisfacción intrínseca, a diferencia de la satisfacción extrínseca; el factor que genera mayor satisfacción es contar con un trabajo, y el que genera menor satisfacción es no tener apoyo en el logro metas y objetivos. En la satisfacción extrínseca, el factor salario, genera una puntuación media, generando desinterés. En conclusión, la satisfacción laboral se correlaciona de forma positiva con los factores intrínsecos y extrínsecos⁰⁸.

Ponce, el 2014 en Uruguay, realizó el estudio: Relación de la gestión directiva y el desempeño laboral en Centro de Salud del Municipio de Canelones, Uruguay. El estudio corresponde a un diseño correlacional, abordando a 85 trabajadores como muestra. La técnica utilizada para el recojo de información fue el cuestionario y las conclusiones afirman que, existen dificultades en la gestión institucional del Centro de Salud, que no permite organizar eficiente ni en forma efectiva recursos materiales y humanos, limitando el servicio de salud y generando una percepción inadecuada sobre la calidad de atención en los usuarios⁰⁹.

Gonzales, en el 2014, realizó en Venezuela, un estudio titulado: “Importancia de las competencias directivas en el desempeño laboral en el Centro de Salud del Estado Federal de Carabobo”. Estudio desarrollado bajo el enfoque cualitativo de la investigación social. La muestra de estudio, consideró a 30 usuarios de la mencionada sede y el instrumento utilizado para el recojo de información fue la entrevista. Las conclusiones afirman que, la mayoría de los trabajadores opinan, que la gestión del establecimiento de salud aún mantiene el enfoque estructuralista y normativa, lo que condiciona negativamente el desempeño laboral de los trabajadores¹⁰.

Cifuentes J., y Manrique F., en Colombia, el 2014, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma”. El estudio responde a un diseño descriptivo, transversal; la muestra fue de 105 profesionales de Enfermería, para recabar la información se utilizó de Font-Roja. Resultados: El 72% muestra una satisfacción regular, 25% muestra un alto nivel de satisfacción, debido a las condiciones interpersonales con los compañeros de labores, la competitividad profesional y rutina laboral. En conclusión, el mayor porcentaje expresa un nivel de satisfacción regular, debido a la forma de interacción entre los miembros de la organización⁵¹.

Hernández M., Et Al., el 2011 en México, desarrollaron un estudio, el objetivo fue “establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta, en personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención”. El estudio responde a una metodología descriptiva, de corte transversal; la muestra fue 592 Enfermeros(as), para recabar los datos su utilizó el instrumento de “Font Rojas”. Resultados: El mayor porcentaje del personal muestra un nivel de satisfacción de regular a alto, y está determinado por la promoción dentro

de la organización, la competencia profesional, relación interpersonal con los jefes y con los compañeros¹¹.

Hernández P., et al., el 2010, en Colombia realizaron un estudio cuyo objetivo fue “evaluar y describir la satisfacción laboral del personal de Enfermería, de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá”. El estudio se realizó mediante un diseño descriptivo, de corte transversal; la muestra fue el personal de Enfermería (57), para obtener la información se empleó el “cuestionario Font Roja de Aranaz y Mira”. Resultados: El mayor porcentaje muestra un nivel de satisfacción media con un puntaje de 3.27, el componente mejor valorado fue la relación interpersonal (4.21), la dimensión peor valorada fue las condiciones extrínsecas (2.88). “Las dimensiones evaluadas fueron: la competencia profesional, presión por el trabajo, promoción profesional y monotonía laboral”¹².

Jaén R., el 2010, en Panamá realizó un estudio, cuyo objetivo fue “valorar el nivel satisfacción laboral y de cada uno de sus componentes en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería”. El estudio responde a un diseño descriptivo, comparativo; para obtener los datos se empleó un cuestionario de Font Roja. Resultados: El mayor porcentaje del personal de salud, muestra una satisfacción laboral moderada (SMG = 3. 4), las dimensiones menos valoradas fueron: “Condiciones ambientales, infraestructura, recursos, promoción profesional y tensión relacionada con el trabajo”. Las que fueron más valoradas: “Competencia profesional, monotonía laboral y exceso o presión de trabajo”¹³.

1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Arregui, el 2017 realizó una tesis cuyo objetivo fue “establecer el vínculo de la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro de Salud López Guillen, Huarochirí, Lima”. El estudio se realizó mediante un diseño descriptivo, correlacional,

de corte transversal; la muestra fue de tipo censal, formado por personal de salud y administrativo (61). Resultados: “La gestión administrativa es medianamente eficiente según el 62.3%, y el 50.8% presentan una satisfacción laboral media ($p=0,025$)”⁵².

Marin HS y Placencia MD., el 2017 en Lima, realizaron un estudio, cuyo objetivo fue “establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”. El estudio se realizó mediante un diseño descriptivo, relacional, de corte transversal; la muestra fue 136 trabajadores, para recabar los datos se aplicó una encuesta. Resultados: El mayor porcentaje se muestra "medianamente motivado" (49.3%), los factores mejores valorados fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo". Respecto a la satisfacción laboral, el mayor porcentaje se muestra "medianamente satisfecho" (56.6%), la dimensión mejor valorada fue la "relación personal", mientras los menos valoradas fueron "presión en el trabajo", "variedad de la tarea" y "distensión en el trabajo". Conclusiones: Se evidencia una correlación positiva baja entre la motivación y la satisfacción laboral¹⁴.

Orellana, el 2015 en Ancash, presentó el estudio titulado: “Competencias directivas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud de Pomabamba, Caraz, Ancash”. El estudio responde a un diseño correlacional, la muestra fue de 39 trabajadores. Para recabar la información se utilizó la encuesta y un cuestionario. Resultados: Se evidencia serias limitaciones en la forma y manera de dirigir el establecimiento de salud por parte de los responsables, lo que entrapa, satura y burocratiza los procesos administrativos y operativos de esta sede, generando servicios lentos, inoportunos¹⁵.

Chávez R., en Trujillo, el 2015, realizó un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía”; el estudio se realizó mediante un diseño descriptivo, correlacional de corte transversal; la muestra censal fue profesionales de enfermería (27); los instrumentos para obtener los datos fueron dos cuestionarios, ambos tipos escala de Likert. Resultados: el 59% de la población percibe un clima organizacional medio, mientras que el 41% percibe de forma alto; un 52% señala un nivel de alto de satisfacción, 41% un nivel medio. En conclusión, el clima organizacional tiene una correlación positiva alta con la satisfacción laboral (Ro Pearson =0.76)¹⁶.

Valdez BK., el 2013 en Jauja, realizó un estudio, cuyo objetivo fue “establecer la satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja”. El estudio, pertenece a diseño no experimental, descriptivo, de corte transversal; la población fue personal de salud (173). Para recabar la información se utilizó la entrevista, un cuestionario tipo Font Roja – AP. Resultados: El mayor porcentaje del personal se muestra insatisfecho con la entidad, 97,7% está insatisfecho con la labor que realiza, 98,3% con el reconocimiento de sus superiores y con la remuneración que percibe; el 57,5% se muestra insatisfecho con las relaciones laborales, condiciones del entorno físico, equipos, 76,4% está satisfecho con la formación continua, desempeño laboral¹⁷.

1.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Navarro LR., el 2017, realizó un estudio cuyo objetivo fue “analizar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017”. El estudio se realizó mediante un diseño descriptivo correlacional; la población fue el personal de la entidad (80), la muestra estuvo representado por 66 miembros; para recabar la información se utilizó la encuesta y

un cuestionario. Resultados: 65.2% (43) muestra un nivel medio la motivación, mientras que el 19.7% se muestra desmotivado, el 63.6% muestra un nivel de satisfacción media, mientras que el 19.7% muestra un alto nivel de satisfacción, en conclusión “existe una relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal”⁴⁵.

Zusan, el 2016, realizó un estudio el objetivo fue “determinar la relación entre calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno”. La metodología responde a un diseño correlacional, de corte transversal; la población fue 28 enfermeras. Para recabar la información se utilizó la escala de calidad de vida profesional y el cuestionario de satisfacción laboral. Resultados: El mayor porcentaje del personal muestra una calidad de vida profesional fue muy baja (46.4%), baja (35.7%); el 57.1% se muestra satisfecho con la entidad, 25% de forma moderada y el 17.9% se muestra insatisfecho; en conclusión “la calidad de vida profesional se relaciona directamente con la satisfacción laboral” ($r_{tb} = 0,892$)⁴⁶.

Ledesma NF., el 2014 realizó un estudio, el objetivo fue “establecer la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan Bautista. Ayacucho 2014”. La metodología empleada pertenece a un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal; la población fue el personal asistencial y administrativo, la muestra estuvo representado por 102 miembros; los instrumentos fueron el “test de Satisfacción del Personal de Salud del MINSA y la Escala de Compromiso, elaborado por Grajales”. Resultados: el 71.6% del personal muestra un nivel de compromiso organizacional medio, de todos ellos el 44.1% muestra una satisfacción laboral; en conclusión, “existe relación significativa { $p > 0,05$ } entre ambas variables aceptándose la hipótesis de investigación”¹⁸.

1.2. BASE TEÓRICA:

1.2.1. ADMINISTRACIÓN

a. Definición

Amaru (2009), “señala que la administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control”¹⁹. Chiavenato (2006), sostiene que la administración hace referencia como el logro de los objetivos, “mediante la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización”. “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”²⁰.

1.2.2. DIRECCIÓN ESTRATEGICA

A. ENFOQUES TEÓRICOS:

Para Huertas (2012), la dirección estratégica, se refiere al conjunto de procedimientos sistemáticos orientados a regular, dirigir, controlar y monitorear los procesos implementados en la organización con la intención de lograr los objetivos institucionales, así como las metas a mediano y largo plazo. La dirección estratégica centra su propuesta en el proceso de planificación, en la medida que este componente permite anticipar y prever los recursos a fin de garantizar la eficiencia y eficacia de la labor realizada. La dirección estratégica entonces bajo lo mencionado es un enfoque que prioriza la sistematización de los procesos con la intención de garantizar la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización²¹.

Calero (2013), sostiene que la dirección estratégica, viene a ser la organización de actividades técnicamente organizadas orientadas al logro de los objetivos de la entidad. Por lo tanto, podemos afirmar que la dirección estratégica es el proceso de sistematización de cada una de las actividades, con la intención de maximizar los

recursos y gestionar los procesos que permiten hacer de la institución una organización eficiente y eficaz²².

Según Vargas A., la dirección o el management, generalmente entendido como un proceso encadenado y continuo en el que se llevan a cabo una serie de funciones como: Planificar, es decir prever que estrategias y acciones realizar en función a los objetivos; organizar, es decir definir la estructura y coordinar las acciones para lograr de forma eficaz los objetivos; integrar el recurso humano necesario, mediante la selección de personal competente, para puestos que requiere la entidad; dirigir al personal, generando estrategias basado en el liderazgo, y la toma de decisiones adecuadas y oportunas, finalmente asegurar procesos eficientes, que en forma continua se retroalimente²³.

Dirigir es conducir a la organización, por otro lado, la dirección tiene tres funciones, una el análisis del problema, segundo la toma de decisiones clave para implementar en forma oportuna las acciones y finalmente una comunicación apropiada, que permita la comprensión de las decisiones generadas en la organización. Mediante la dirección se asegura la generación estrategias claves para el éxito de la entidad²³.

La Dirección Estratégica se centra en la innovación permanente, asimismo plantea estrategias para adaptarse al contexto en la que se desarrolla. Menguzzato y Renau (1991, p. 83), señalan "ya no se trata de capear las dificultades traídas por un entorno turbulento, sino de ir a su encuentro". Por ende, la organización debe analizar sus fortalezas y debilidades, en función a las oportunidades y amenazas que a la fecha afecta a la organización²³.

Los principios generales de la dirección son: "Armonía del objetivo o coordinación de intereses, unidad de mando, impersonalidad de mando, resolución de conflictos,

aprovechamiento del conflicto, cadena de mando, delegación, motivación, liderazgo y claridad de la comunicación”²⁵.

B. DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN

Orellana M., hace referencia a Veciana (2008), quien señala que la función directiva es fundamental para el éxito o fracaso de la organización “...actuación de una persona sobre otras con el objeto de guiar su comportamiento hacia una meta u objetivos determinados a través de su prioridad de decisión que le confiere su posición de poder...” “Los elementos fundamentales de dirección son: actuación, objetivo, decisión y poder”²⁴.

Münch Galindo, señala que la dirección “es la ejecución de planes, de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”²⁵. Se entiende entonces, que “sólo a través de la coordinación de actividades, los subordinados podrán comprender y contribuir a la organización con efectividad y eficiencia en sus labores²⁵, para el efecto es muy importante una comunicación efectiva. “El proceso de la dirección contempla una serie de procesos, como la comunicación, la motivación, toma de decisiones, y la supervisión”²⁵.

- Comunicar, “consiste en dar a conocer la ejecución de algo a través de diferentes medios; escrito, oral, visual, etc; esta acción debe darse en cualquier sentido, siempre y cuando sea clara”²⁵.
- Motivar, “es mantener el interés del empleado en la ejecución de las actividades que le son encomendadas; para ello el administrador debe tratar de conocer y satisfacer las necesidades del empleado”²⁵.
- La supervisión, “consiste en constatar y guiar la realización de las tareas en base a las órdenes e instrucciones indicadas”²⁵.

- Tomar decisiones. “No importa el momento ni las circunstancias ya que generalmente se presentan problemas para los cuales deberá tomarse una decisión acertada”²⁵.

De la adaptación de Vargas²³ y Osorio (2014), se deduce que “el desempeño de la función directiva se resume en tres dimensiones: Capacidad de gestión, liderazgo y toma de decisiones”.

B.1. CAPACIDAD DE GESTIÓN:

Para Fonseca (2014), la capacidad de la gestión va depender de las competencias directivas de quienes conducen la organización, asimismo del uso de diversos, métodos, técnicas y herramientas, de esta manera hacer más eficiente la gestión²⁶.

De acuerdo a Castillo (2012), la capacidad de gestión, está relacionado en parte a las competencias directivas, ello tiene que ver “con habilidades que demuestra el que dirige una organización, promoviendo el desarrollo del capital humano, sistematizando procesos y garantizando el logro de la misión, visión de la institución”²⁷. Las competencias directivas se plasman en hechos objetivos, como: “calidad del servicio que otorga, prestancia y trascendencia a la organización. Las competencias directivas buscan la maximización de los recursos para obtener la mayor productividad posible”²⁷.

Fayol, H. Emerson y H. Ford., sostienen que “la dirección se ha definido como influencia consciente y sistemática sobre el colectivo y el hombre individualmente. Esta influencia se basa en el conocimiento y utilización de leyes y tendencias objetivas...”

Para Osorio (2014) las competencias directivas, “se manifiestan en competencias elementales, interpersonales y competencias técnicas; la primera es de carácter

universal y se encuentra ligada al comportamiento universal y superficial del sujeto”. Las competencias técnicas “son habilidades específicas que implica el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica, representada por habilidades prácticas, conocimientos técnicos y específicos...”⁴⁷.

La dirección “implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad”. “Dirección es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización, a través del fomento de valores, estilo, liderazgo comunicación, y motivación”⁴⁷.

En general conforme a los antecedentes se deduce que la competencia para la gestión se centra en la preparación suficiente para ejercer la gestión, poseer experiencia en el ejercicio de la gestión, capacidad para planificar y organizar adecuadamente la gestión, tener habilidades para supervisar en forma apropiada, saber comunicar las decisiones, utilizando el medio apropiado entre otros.

B.2. LIDERAZGO EN LA DIRECCIÓN.

B.2.1. DEFINICIÓN:

Persona “capaz de inspirar y guiar a individuos o grupos, modelo para todo el grupo, es sencillo, veraz, capaz de trabajar en equipo, capaz de expresar libremente sus ideas, ...”²⁸. “Es la habilidad de convencer a otros para que busquen con entusiasmo el logro de los objetivos definidos, es un proceso mediante el cual un individuo ejerce poder sobre otros”²⁸.

B.2.2. FUNCIONES DEL LIDERAZGO²⁸:

- Función en el equipo: Primero “los líderes representan al equipo ante otros grupos e instituciones, consiguen los recursos necesarios”, segunda, “los

líderes de los equipos solucionan problemas”, en tercer lugar, “los líderes son administradores de conflictos”. Finalmente, los líderes “son entrenadores (coaches). Aclaran expectativas y funciones, enseñan, apoyan, alientan al equipo”.

- Función de mentor: Muchos líderes establecen relaciones de tutoría, entrenadores (coaches), consejeros.
- Función en uno mismo: “Los líderes eficaces ayudan a sus seguidores a dirigirse ellos mismos. Las personas son responsables, capaces y listas para ejercer su iniciativa sin restricciones externas”.

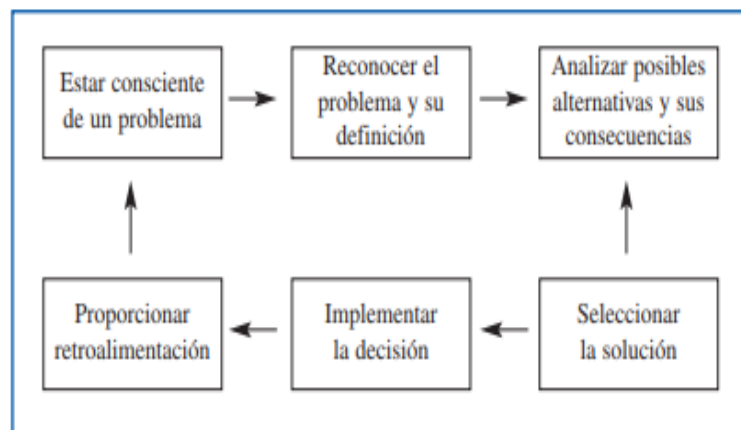
B.2.3. CARACTERÍSTICAS DEL LIDERAZGO:²⁸

- “Responsabilidad: Los líderes se diferencian de otras personas por su deseo de asumir responsabilidades”.
- “Visión: la posibilidad de organizar las decisiones y elegir el camino más adecuado para alcanzar una meta determinada”.
- “Capacidad de comunicarse: deben comunicar sus expectativas para crear un ambiente de comunicación a su alrededor y para que se coordinen las actividades de los seguidores”.
- “Influencia: capacidad de imperar sobre otras personas para cambiar su pensamiento y su comportamiento. De esta manera se podrán crear nuevas políticas, influir en los directores generales”.
- “Motivación: Generar en otros un entusiasmo, compromiso y sentido de finalidad antes metas compartidas y una motivación para conseguirlas”.
- “Confianza: Permite crear seguridad en otras personas al exponer de forma clara las estrategias, para conseguir de manera adecuada las metas deseadas”.

- “Competencia política: Este concepto sintetiza la relación entre aceptación y entendimiento. Tales elementos permitirán amalgamar metas y comportamientos diferentes de los distintos grupos de personas interesadas”.
- “Revisión y cambio: Significa que no siempre se aceptan los procesos y las estructuras de la organización. Por ello, es necesario someterlos a revisión y evaluación”

B.3. TOMA DE DECISIONES

“Una decisión es la elección de la alternativa más adecuada de entre varias posibilidades con el fin de alcanzar un estado deseado, considerando la limitación de recursos⁴⁹. En la toma de decisiones se debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las decisiones siguen un proceso común, de tal manera que no hay diferencias en la toma de decisiones de tipo administrativo.



1.2.5. SATISFACCION LABORAL

A. DEFINICIÓN:

Según Schutlz (1995) propone que la satisfacción laboral “es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo...”. Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) mencionan como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”²⁹.

Por su parte, Robbins (2004) define la satisfacción laboral “como la actitud general hacia el trabajo que uno realiza; es la diferencia entre la remuneración que recibe el trabajador y lo que cree que debe recibir”³⁰. Más tarde, Landy y Conte (2005) conceptualizan la satisfacción laboral como “la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral”³¹.

Según Rast y Tourani (2012), señalan que la satisfacción “es uno de los aspectos más importantes del trabajo, asimismo sugiere que existe una relación con el desempeño”. Por otra parte, “se remarca que el recurso humano es vital en las organizaciones, por ello es importante buscar la satisfacción, ya que contar con empleados satisfechos, impacta en un mayor rendimiento...”³².

Herzberg (1959) señala que la satisfacción del recurso humano depende de la motivación en la organización, “la motivación en el trabajo, se deriva de dos factores, los factores higiénicos y motivacionales”³³. Sostiene que los factores higiénicos “tienen una función preventiva de la insatisfacción, pero sin capacidad de mejorar la satisfacción, contempla la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, seguridad en el trabajo, etc”. Los factores motivacionales, “son aquellos motivos, cuyo efecto puede afectar la satisfacción, se encuentra la realización personal, reconocimiento por el desempeño, la trascendencia de la tarea, las oportunidades de crecimiento y desarrollo”³³.

“La medición de la satisfacción laboral en el campo de la salud constituye una tarea necesaria y es considerada como una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la organización”³⁴.

La satisfacción laboral se relaciona con los estilos de la organización, dentro de ellos tenemos: “el clásico y el moderno, al clásico se le critica por prescindir del elemento humano; el moderno se centra su actividad en el ser humano...”³⁵. Pérez y Fildalgo,

(2003), señala “como un estado emocional positivo o placentero (estados psicológicos, expectativas), experimentado por el trabajador frente a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” ³⁸, determinado por condiciones extrínsecos e intrínsecos. De acuerdo a Donabedian “la relación presente entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado, condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo...”³⁹.

B. FACTORES RELACIONADOS:

Las dimensiones de la satisfacción laboral son el conjunto de factores extrínsecos e intrínsecos que permiten determinar el grado de bienestar de un individuo en su trabajo (Borges, Alves y Regina, 2011)³⁶. Herzberg señaló que “existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, los cuales están relacionados de manera directa con la satisfacción laboral, tales como: el trabajo mismo, los logros, el reconocimiento...”. Los factores extrínsecos, “se refieren a que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador y están relacionados con la higiene, las políticas de organización, la supervisión, la disponibilidad de recursos, el salario y la seguridad”³⁷.

Según Urquiza, R. (2012), los factores o dimensiones vinculadas con la satisfacción de las personas en el trabajo son³⁵:

- “Condiciones de trabajo: Implica las condiciones del ambiente, seguridad y horario”.
- “Formación recibida para el desarrollo profesional”.
- “Promoción y desarrollo profesional”.
- “Reconocimiento del trabajo en la propia unidad, en función del cumplimiento de sus responsabilidades”.
- “Retribución en relación con el trabajo desarrollado, en relación con el resto de categorías”.

- “Relación jerárquica como la capacitación del superior directo, orientación y apoyo suministrado por el superior directo para el desempeño, trato...”
- “Participación, en la mejora del funcionamiento de la unidad”.
- “Organización y gestión del cambio”.
- “Clima de trabajo, tienen que ver con relación entre compañeros y ambiente de trabajo en la unidad, comunicación interna, información recibida...”.

1.2.6. COMUNIDADES LOCALES DE PARTICIPACIÓN DE SALUD (CLAS)

“La Cogestión en Salud es un mecanismo legal para la reducción de la pobreza; su funcionamiento eficiente en las instituciones del país garantizará su implementación y desarrollo...”⁴⁸.

El 30 de octubre de 2007, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 29124 “Ley que establece la Cogestión y Participación Ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de Salud del Ministerio de Salud y de las Regiones”, “que regula el marco general de la cogestión y participación ciudadana para los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud y de las Regiones”⁴⁸.

Las asociaciones CLAS destacan entre los actores del Sector Salud por sus atributos. La cogestión de salud “implica la acción conjunta en salud entre los diferentes niveles de gobierno y la comunidad, bajo un convenio formal en condiciones reguladas, que establece las responsabilidades de cada instancia”⁴⁸.

La Comunidad Local de Administración de Salud, “son órganos de cogestión constituidos como asociaciones civiles sin fines de lucro con personería jurídica, de acuerdo a lo señalado por el Código Civil”. “La CLAS tiene los siguientes órganos de gobierno: a) Asamblea General b) Consejo Directivo, y c) Gerencia...”⁴⁸. “La Gerencia

es el órgano de las CLAS que gestiona y organiza la prestación de los servicios de salud, administrados por la CLAS y está a cargo de un Gerente”. “El Gerente de la CLAS es el responsable de ejecutar el PSL, asumiendo la jefatura del o los establecimientos de salud bajo la jurisdicción de la CLAS”⁴⁸.

1.3. VARIABLES DE ESTUDIO:

1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

- VARIABLE INDEPENDIENTE: Desempeño directivo.
- VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción laboral.

1.3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Desempeño de la Dirección.	Para Huertas (2012) es el conjunto de procedimientos sistemáticos orientados a regular, dirigir, controlar y monitorear los procesos implementados en la organización con la intención de lograr los objetivos institucionales.	El desempeño de la dirección del establecimiento de salud, será evaluado por el personal de salud que labora en la entidad, mediante la percepción, para el efecto se hará uso de una escala de Likert, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones.	Capacidad de gestión Liderazgo Toma de decisiones	Cuenta con la preparación suficiente en materia de gestión. Tiene la experiencia necesaria en gestión pública. Planifica y organiza adecuadamente la gestión. Supervisa en forma adecuada los procesos. Comunica las decisiones utilizando el canal adecuado. Conduce Promueve la participación y el trabajo en equipo. Las decisiones son adecuadas. Genera decisiones innovadoras.	Escala Ordinal • Deficiente • Regular • Buena
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción laboral.	Según Schutlz (1995) es la actitud o disposición psicológica de la persona hacia su trabajo, considerando lo que piensa de éste, así como si está contento o no con su trabajo, es decir, el conjunto de actitudes o	Se utilizará el cuestionario de satisfacción de Font Roja adaptado por J. Aranaz y validado en Colombia, por el Doctor Fred Manrique Abril,	Condiciones de trabajo: Formación: Promoción y desarrollo profesional: Reconocimiento: Retribución: Relación jerárquica:	“El instrumento consta (de 27 ítems, valorados por la escala de Likert 1-5, que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción)”. “De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 1 (mínimo grado de satisfacción laboral)	Escala Ordinal: • Insatisfecho • Regular • Satisfecho

	sentimientos respecto a uno mismo.		Participación: Organización y gestión del cambio: Clima de trabajo Comunicación interna	hasta 5" (máximo grado de satisfacción laboral).	
--	--	--	---	---	--

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:

El estudio pertenece a un enfoque cuantitativo, que según Hernández afirma que “el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. se miden las variables en un determinado contexto”; “se analizan las mediciones obtenidas con métodos estadísticos”⁴⁰.

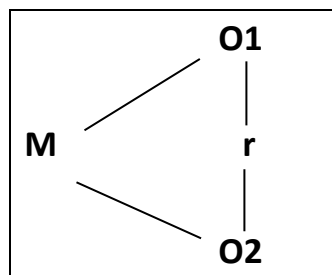
2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

“Aplicada porque sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que le concierne a dicha investigación”⁴¹.

2.3. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El tipo de diseño de investigación pertenece a un estudio no experimental, correlacional de corte transversal. Hernández “define a la investigación no experimental como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”⁴⁰. “Los estudios correlacionales al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación”⁴⁰.

Esquema de un diseño correlacional:



Donde:

M: Muestra 1

O: Variable 1.

O: Variable 2.

R: Relación de las variables de estudio

2.4. ÁREA DE ESTUDIO:

El estudio se realizó en el CLAS Santa Elena, establecimiento de salud, ubicado en la Ciudad de Ayacucho, situ en el Jr. Lucanas N° 400 Santa Elena. Pertenece a la Jurisdicción de la Red de Salud Huamanga, Provincia de Huamanga, Región de Ayacucho. El establecimiento pertenece a un nivel de complejidad I.4.

2.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Estuvo constituido por el Personal de Salud asistencial, que laboran en el establecimiento de salud, que asciende a un total de 40, y se tuvo en cuenta los criterios siguientes:

Criterios de inclusión.- La población se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Personal de salud profesional y técnico, que realiza la función asistencial en el establecimiento de salud.
- Personal de Salud, con mayor de 03 meses de permanencia en la organización de salud.

Criterios de exclusión.- Los criterios fueron:

- Personal de salud que pertenece al área de servicios generales (limpieza, mantenimiento, chofer) y personal que realiza la función administrativa.
- Personal con un tiempo menor de 03 meses de permanencia en la organización de salud.

2.6. MUESTRA:

Se abordó al 100% de la población.

2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos, fue el cuestionario autoinformado, y los instrumentos fueron los siguientes:

- a. **Cuestionario de satisfacción de Font Roja**, “adaptado por J. Aranaz y validado en Colombia, demostrando su validez y fiabilidad con un alfa de Crombach = 0.76”; el instrumento “consta de 27 ítems, valorados por la escala de Likert 1-5, que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 menor grado, a 5 mayor grado de satisfacción”. “El rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 1 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 5 (máximo grado de satisfacción laboral)”.

“El cuestionario aplicado consta de datos generales que contienen preguntas sobre la situación personal y profesional de cada uno de los abordados”.

“Consta de 27 preguntas que se agruparon en 09 factores, que permitieron explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral”⁴².

- b. **Cuestionario para evaluar el desempeño de la función directiva.-** El instrumento tiene el propósito de evaluar el desempeño de la función directiva desde la percepción del personal de salud. El instrumento consta de 22 ítems, los cuales se distribuyen en tres dimensiones, y en cada uno se valora una serie de criterios:

DIMENSIONES	CRITERIOS:
Capacidad de gestión	• Cuenta con la preparación suficiente en materia de gestión. • Tiene la experiencia necesaria en gestión pública. • Planifica y organiza adecuadamente la gestión. • Supervisa en forma apropiada. • Comunica las decisiones, utilizando el medio apropiado. • Etc.
Liderazgo	• Capacidad para conducir la organización. • Promueve la participación y el trabajo en equipo. • Etc.

Toma de decisiones	• Genera decisiones oportunas y coherentes. • Cumple con lo dispuesto con las normas institucionales. • Genera decisiones innovadoras. • Etc.
--------------------	--

Fuente: Adaptado de Vargas A²³. La dirección estratégica como sistema de dirección

Cada dimensión consta de un conjunto de Ítems, en la que el Personal de Salud, valora el desempeño de la función directiva, teniendo en cuenta la escala ordinal siguiente:

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
----------	------	---------	-------	-----------

El puntaje va desde 01 a 05, es decir a mejor desempeño, se asignará mayor puntaje (05 puntos), mientras a menor desempeño, se asignará el menor puntaje (01 puntos), el resultado final de la evaluación es como se presenta:

- () Desempeño muy deficiente (22-40)
- () Desempeño deficiente (41-58)
- () Desempeño regular (59-76)
- () Desempeño bueno (77-94)
- () Desempeño Muy bueno (95-110)

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, luego se determinó la prueba de confiabilidad, obteniéndose el resultado siguiente:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,977	23

Se demuestra un alto nivel de confiabilidad, porque el Alfa de Cronbach es mayor al 0.80.

2.8. Recolección de datos

- Mediante la Facultad de Ciencias de la Salud, se solicitó al Director del Establecimiento la autorización, para ejecutar el presente trabajo de investigación.

- Una vez conseguido la autorización, se procedió a identificar los trabajadores de salud que fueron parte del estudio.
- En seguida se aplicó el instrumento, previo consentimiento informado.
- Concluido con el recojo de información se procedió a la codificación de los instrumentos.

2.9. Procesamiento y análisis de datos.

Una vez que se obtuvo la información, se procedió con el control de calidad de los instrumentos administrados, luego se creó la base, para el efecto se utilizó el Software Estadístico SPSS 26.0, donde se ingresó toda la información, procesando la información pertinente, ello permitió determinar el puntaje global y específico de las dimensiones que se pretende evaluar.

Los resultados se presentan en tablas, gráficos simples y compuestas, haciendo uso de medidas de frecuencias. Para determinar el nivel de correlación y contrastar la hipótesis de investigación, se hizo uso de la prueba no paramétrica de Ro de Spearman; posterior a ello se realizó la interpretación y el análisis correspondiente.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. RESULTADO PARA EL OBJETIVO PRINCIPAL

TABLA 01

**DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN, EN RELACIÓN AL NIVEL DE SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL CLAS SANTA ELENA,
AYACUCHO, 2019**

DESEMPEÑO	FREC.	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	
DEFICIENTE	N°	0	1	0	1
	%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
REGULAR	N°	4	13	1	18
	%	10,0%	32,5%	2,5%	45,0%
BUENO	N°	2	14	5	21
	%	5,0%	35,0%	12,5%	52,5%
TOTAL	N°	6	28	6	40
	%	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena.

Ro	p
0,451**	0,003

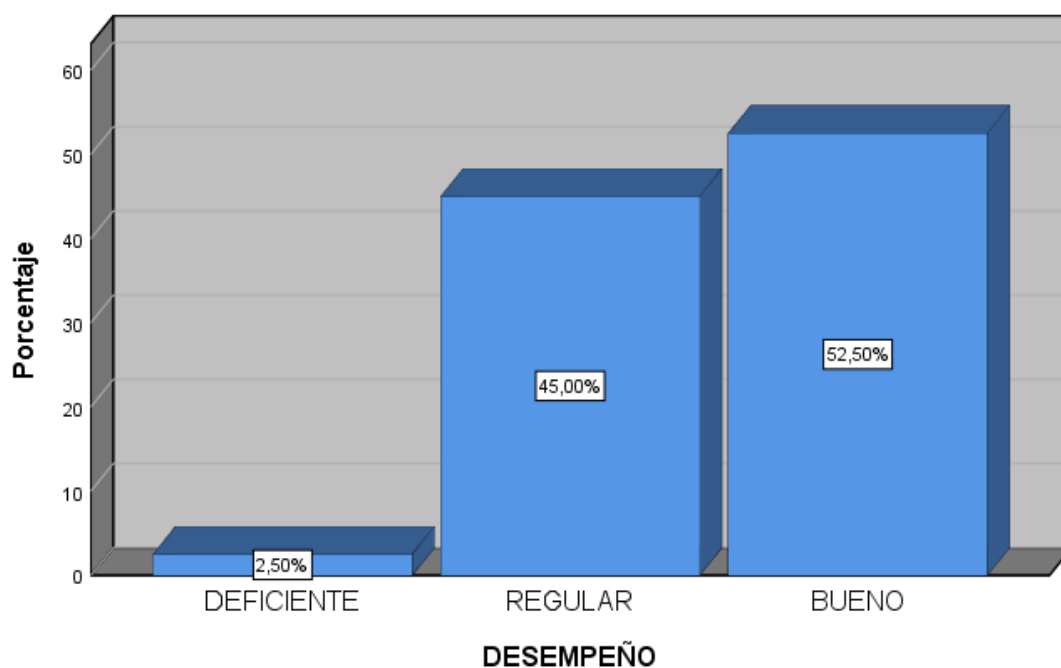
En la tabla 01 se observa el desempeño de la dirección, en relación al nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho 2019, al respecto del 100% del total de la población abordada solo el 15% se muestra satisfecho con la entidad donde labora, de los cuales el 12.5% considera que el desempeño de la dirección es bueno y 2.5% como regular; el 70% muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, de los cuales el 35% señala que el desempeño de la dirección es bueno, 32.5% como regular; por otro lado el 15% se muestra insatisfecho con la entidad, de los cuales el 10%, señala que el desempeño de la dirección es regular y 05% como bueno.

En general contrastando la hipótesis de investigación, utilizando la prueba de Ro de Spearman, se acepta la hipótesis de investigación es decir el desempeño de la gestión se relaciona en forma moderada con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del personal de salud que labora en el CLAS Santa Elena (Ro: 0.451, $p < 0.05$).

3.2. RESULTADOS RELACIONADOS A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

GRAFICO 01

DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN, SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO, 2019.

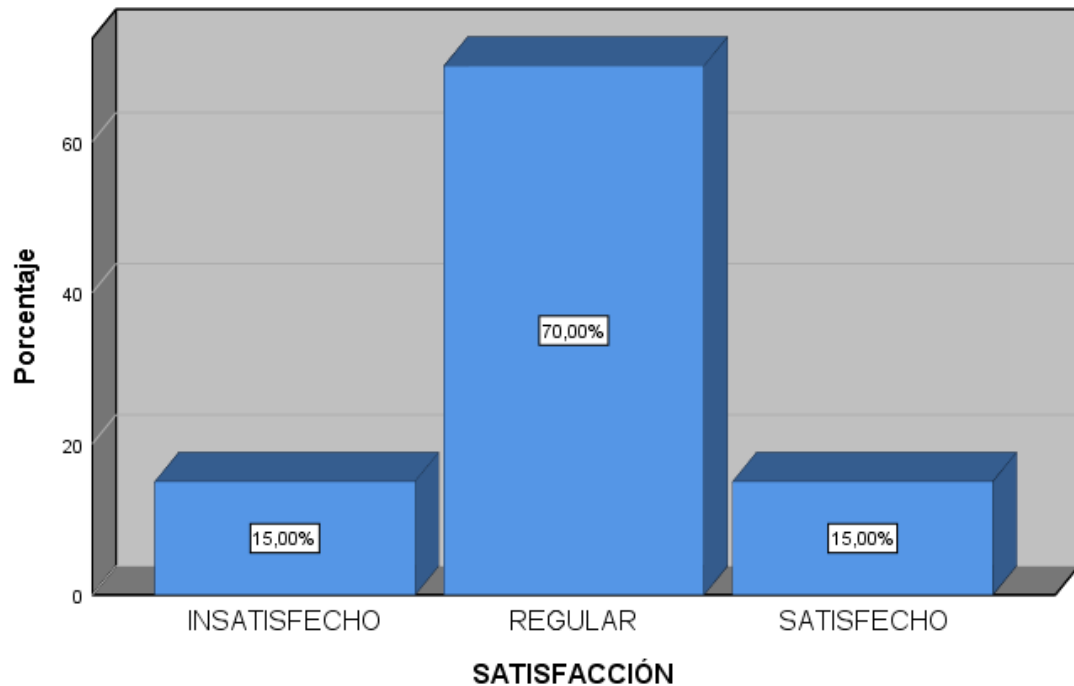


Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena

En el gráfico 01 se observa el desempeño de la dirección, conforme a la percepción del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho 2019, al respecto el 52% del total de la población que representa al mayor porcentaje, sostiene que el desempeño de la dirección del CLAS Santa Elena es bueno; 45% sostiene que el desempeño de la dirección es regular y solo el 2.5% considera deficiente.

GRAFICO 02

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, QUE
LABORA EN EL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO, 2019.**



Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena

En el gráfico 02 se observa el nivel de satisfacción laboral, conforme a la percepción del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, al respecto se evidencia que solo el 15% del total del Personal de Salud se muestra satisfecho con el establecimiento de salud donde labora; el 70% que representa el mayor porcentaje, muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, mientras el 15% del Personal de Salud, se muestra insatisfecho con el establecimiento de salud.

TABLA 02
DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE
GESTIÓN, EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD, QUE LABORA EN EL CLAS SANTA ELENA,
AYACUCHO, 2019.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE GESTIÓN	FREC.	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	
DEFICIENTE	N°	0	1	0	1
	%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
REGULAR	N°	5	17	1	23
	%	12,5%	42,5%	2,5%	57,5%
BUENO	N°	1	10	5	16
	%	2,5%	25,0%	12,5%	40,0%
TOTAL	N°	6	28	6	40
	%	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena.

Ro	p
0,452**	0,003

En la tabla 02 se observa el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad para la gestión, en relación al nivel de satisfacción laboral del personal de salud que labora en el CLAS Santa Elena; al respecto el 57.5% sostiene que la dirección del CLAS, muestra una capacidad de gestión regular, de los cuales el 42.5% manifiesta un nivel de satisfacción regular, 12.5% insatisfecho y solo el 2.5% se muestra satisfecho. El 40% sostiene que el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad para la gestión es bueno, de los cuales el 25% refleja un nivel de satisfacción regular y 12.5% satisfecho; solo el 2.5% señala que la capacidad de gestión es deficiente, por parte de los que dirigen el establecimiento de salud. En general, utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de capacidad para la gestión, se relaciona en forma moderada con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del Personal de Salud que labora en el CLAS Santa Elena (Ro: 0.452, $p < 0.05$); es decir a medida que mejora el desempeño de la gestión en la dimensión de capacidad para la gestión, se incrementa la satisfacción laboral.

TABLA 03

DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN EN LA DIMENSIÓN DEL LIDERAZGO, EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, QUE LABORA EN EL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO, 2019.

DIMENSIÓN DE LIDERAZGO	FREC.	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	
DEFICIENTE	Nº	2	2	0	4
	%	5,0%	5,0%	0,0%	10,0%
REGULAR	Nº	4	22	0	26
	%	10,0%	55,0%	0,0%	65,0%
BUENO	Nº	0	4	6	10
	%	0,0%	10,0%	15,0%	25,0%
TOTAL	Nº	6	28	6	40
	%	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena.

Ro	p
0,850**	0,000

En la tabla 03 se observa el desempeño de la dirección en la dimensión del liderazgo, en relación al nivel de satisfacción laboral del Personal de Salud que labora en el CLAS Santa Elena; al respecto el 65% del total de la población abordada, muestra una capacidad de gestión en la dimensión del liderazgo como regular, de los cuales el 55% manifiesta un nivel de satisfacción regular y 10% se muestra insatisfecho. El 25% sostiene que el desempeño de la dirección en la dimensión de liderazgo es bueno, de los cuales el 15% se muestra satisfecho y 10% manifiesta un nivel de satisfacción regular; el 10% sostiene que el desempeño de la dirección en la dimensión de liderazgo es deficiente, de los cuales el 05% se muestra insatisfecho con la entidad y el mismo porcentaje, manifiesta una insatisfacción regular. En general, utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de liderazgo para la gestión, muestra un alto nivel de correlación con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del personal de salud (Ro: 0.850, $p < 0.00$), es decir cuando mejora desempeño de la dirección en la dimensión del liderazgo, se incrementa el nivel de satisfacción.

TABLA 04

DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN EN LA DIMENSIÓN DE TOMA DE DECISIONES, EN RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, QUE LABORA EN EL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO, 2019.

TOMA DE DECISIÓN	FREC.	NIVEL DE SATISFACCIÓN			Total
		INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	
MUY DEFICIENTE	N°	0	1	0	1
	%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
DEFICIENTE	N°	0	3	0	3
	%	0,0%	7,5%	0,0%	7,5%
REGULAR	N°	5	15	4	24
	%	12,5%	37,5%	10,0%	60,0%
BUENO	N°	1	9	2	12
	%	2,5%	22,5%	5,0%	30,0%
TOTAL	N°	6	28	6	40
	%	15,0%	70,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de salud del CLAS Santa Elena.

Ro	p
0,332**	0,036

En la tabla 04 se observa el desempeño de la dirección en la dimensión toma de decisión, en relación al nivel de satisfacción laboral del Personal de Salud que labora en el CLAS Santa Elena; al respecto el 60% del total de la población, señala que el desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisión como regular, de los cuales el 37.5% manifiesta un nivel de satisfacción regular y 12.5% se muestra insatisfecho y 10% se muestra satisfecho. El 30% sostiene que la capacidad de decisión es buena, de los cuales el 22.5% se muestra un nivel de satisfacción regular, 05% se muestra satisfecho y 2.5% insatisfecho. Por otro lado, el 7.5% señala que el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad de decisión como deficiente y 2.5% como muy deficiente. En general utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de toma de decisión, muestra un nivel de correlación baja con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del personal de salud (Ro: 0,332, $p < 0.05$).

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

El estudio pretende evaluar la percepción del personal de salud, respecto al nivel de desempeño de la dirección y determinar su relación con la satisfacción laboral; en ese sentido el valor teórico del presente, se orientado a contrastar la relación de las variables señaladas, en un establecimiento de salud de la Región, teniendo en cuenta, que en el contexto actual, el éxito de las organizaciones, dependen en gran medida de la capacidad de los que lo conducen, es decir de directores o gerentes, asimismo evaluar su impacto en la satisfacción laboral, así generar iniciativas y estrategias, a partir de los resultados del estudio.

La dirección estratégica, tiene entre sus funciones dirigir, controlar y monitorear los procesos implementados en la organización con la intención de lograr los objetivos institucionales, así como las metas a mediano y largo plazo. Para el efecto, es clave el proceso de planificación²¹. Calero (2013), sostiene que la dirección estratégica, viene a ser la organización de actividades en forma sistemática, con la intención de maximizar los recursos y gestionar los procesos, en forma eficiente y eficaz, con el propósito de lograr los objetivos institucionales, ello implica asegurar el compromiso de sus miembros y asegurar la satisfacción laboral²².

El objetivo principal del estudio fue: Determinar la relación del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019. Al respecto los resultados de la tabla 01, evidencian que del 100% del total del Personal de Salud abordado, solo el 15% se muestra satisfecho con la entidad donde labora, de los cuales el 12.5% considera que el desempeño de la dirección es bueno y 2.5% como regular; el 70% muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, de los cuales el 35% señalan que el desempeño de la dirección es bueno, 32.5% como regular; por otro lado el 15% muestra insatisfacción laboral,

de los cuales el 10%, señala que el desempeño de la dirección es regular y 05% como bueno. En general contrastando la hipótesis de investigación, mediante la prueba de Ro de Spearman, se acepta la hipótesis de investigación, es decir el desempeño de la dirección se relaciona de forma moderada con el nivel de satisfacción laboral, conforme a la percepción del personal de salud (Ro: 0.451, $p < 0.05$).

Al respecto, en el estudio realizado por Arregui, titulada “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2019”, se demostró que la gestión administrativa es medianamente eficiente según el 62.3% del total del personal, y el 50.8% presentan una satisfacción laboral media; evidenciándose que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción laboral⁵²; en general se confirma la relación entre las dos variables, si bien los resultados difieren con los resultados del desempeño de la dirección, pero se asemeja a los niveles de satisfacción laboral. En el estudio realizado por Gonzales, en el 2014, titulado: “Importancia de las competencias directivas en el desempeño laboral en el centro de salud del Estado Federal de Carabobo”, se determinó que la mayoría de los trabajadores opinan, que la gestión del establecimiento de salud aún mantiene el enfoque estructuralista y normativa, lo que condiciona negativamente el desempeño laboral de los trabajadores¹⁰; es decir el impacto del desempeño de la dirección repercute directamente en diferentes dimensiones de la organización y en el logro de sus objetivos.

En el presente estudio si bien el 52% del total de la población que representa al mayor porcentaje, sostiene que el desempeño de la dirección es bueno, pero el 70% que representa el mayor porcentaje muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, y solo el 15% se muestra insatisfecho con la entidad, es decir podemos deducir que la satisfacción laboral, no está únicamente relacionada con el

desempeño de la dirección, existen otros factores del entorno, como los factores motivacionales que pueden repercutir en la satisfacción del Personal de Salud.

Uno de los objetivos específicos del presente estudio, fue evaluar el desempeño de la dirección, según la percepción del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019, al respecto de acuerdo a los resultados del gráfico 01, el 52% del total de la población que representa al mayor porcentaje, sostiene que el desempeño de la dirección es bueno; 45% sostiene que el desempeño de la dirección es regular y solo el 2.5% considera deficiente. En general no es común en los establecimientos de salud públicos, que el mayor porcentaje del personal de salud, opine de forma favorable sobre el desempeño de la dirección del establecimiento de salud, en efecto en el contexto actual se valora la trascendencia del liderazgo de los gestores, la forma como se adopta las decisiones, y sobre todo la capacidad técnica para ejercer la función directiva, y ello se sustenta en la preparación, experiencia y la forma como encamina la organización.

Al respecto, de acuerdo al estudio realizado por Orellana en Ancash el 2015, titulado: “Competencias directivas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud de Pomabamba, Caraz, Ancash”, se pudo evidenciar que existen serias limitaciones en la forma y manera de dirigir el establecimiento de salud por parte de los responsables, designadas por la sede regional, situación que entrapa, satura y burocratiza los procesos administrativos y operativos de esta sede, lo que genera que los servicios de atención sean lentos e inoportunos¹⁵.

En efecto según Castillo, las competencias directivas vienen a ser la habilidad que demuestra el profesional responsable de dirigir una organización o institución procurando el desarrollo de capacidades del capital humano, sistematizando técnicamente los procesos y garantizando el logro de la misión y la visión de la

institución, reflejada en la calidad del servicio que otorga, asignándole prestancia y trascendencia a la organización²⁷.

El segundo objetivo específico del estudio fue evaluar la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho 2019, en ese sentido conforme a los resultados que se evidencia en el gráfico 02, solo el 15% del total del Personal de Salud se muestra satisfecho con el establecimiento de salud donde labora; el 70% que representa el mayor porcentaje, muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, mientras el 15% del Personal de Salud, se muestra insatisfecho con el establecimiento de salud.

Los niveles de satisfacción laboral, no es similar en los establecimientos de salud, es así que en el estudio realizado por Valdez BK., el 2013 en Jauja, en los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial, se concluye que los profesionales de la salud se encuentran insatisfechos en general con su trabajo (media de 57.17, puntajes por debajo de 72)¹⁷. En el estudio realizado por Chávez R., en Trujillo, el 2015, titulado: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - Perú 2015", determinaron entre otros, que el 52% del total de Profesionales de Enfermería, percibe un alto nivel de satisfacción, un nivel medio con 41% y un 07% con nivel bajo¹⁶.

Herzberg F, sostiene que los factores higiénicos tienen una función preventiva de la insatisfacción laboral, pero sin capacidad de mejorar la satisfacción y abarcan aspectos como la supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas administrativas, es decir tiene que ver con las condiciones laborales. Cuando este tipo de factores no se implementa correctamente en la entidad, generan

insatisfacción en el trabajador, y cuando están presentes no generan una fuerte motivación. Por otro lado, los factores motivacionales, como la realización personal que se genera en el puesto de trabajo, reconocimiento por el desempeño, la trascendencia de la tarea, las oportunidades de crecimiento y desarrollo, generan un alto nivel de motivación en el personal estimulando un mejor desempeño³³.

El tercer objetivo específico del estudio fue establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de capacidad de gestión, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho 2019, que de acuerdo a los resultados de la tabla 02, el 57.5% señala que la capacidad de gestión es regular, de los cuales el 42.5% manifiesta un nivel de satisfacción regular, 12.5% insatisfecho y solo el 2.5% se muestra satisfecho. El 40% sostiene que la capacidad para la gestión es bueno, de los cuales el 25% refleja un nivel de satisfacción regular y 12.5% satisfecho; solo el 2.5% señala que la capacidad de gestión es deficiente. En general utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de capacidad para la gestión, se relaciona en forma moderada con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del personal de salud (Ro: 0.452, $p < 0.05$).

En general esta dimensión que corresponde al desempeño de la dirección del establecimiento de salud, no impacta en forma considerable en los niveles de satisfacción, teniendo que en cuenta que existen otros determinantes que pudieran estar repercutiendo en el nivel de satisfacción, de hecho Fonseca (2014), afirma que es vital para el ejercicio de la función directiva, el desarrollo y fortalecimiento de las competencias, que a la fecha se considera clave para el éxito organizacional, de hecho el 57.5% del personal de salud, sostiene que el que dirige la entidad, muestra una capacidad de gestión regular, mientras el 40% como bueno.

El cuarto objetivo específico fue establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión del liderazgo, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, al respecto los resultados de la tabla 03 evidencian que el 65% del total de la población abordada, muestra que el desempeño de la dirección en la dimensión del liderazgo es regular, de los cuales el 55% manifiesta un nivel de satisfacción regular y el 10% se muestra insatisfecho con la entidad. El 25% sostiene que el desempeño de la dirección en la dimensión de liderazgo es bueno, de los cuales el 15% se muestra satisfecho y 10% manifiesta un nivel de satisfacción regular; el 10% sostiene que el liderazgo es deficiente, de los cuales el 05% se muestra insatisfecho con la entidad y el mismo porcentaje, manifiesta una insatisfacción regular. En general, utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de liderazgo, muestra un alto nivel de correlación con el nivel de satisfacción, de acuerdo a la percepción del personal de salud (Ro: 0.850, $p < 0.00$).

Analizando esta dimensión, se determina que solo el 10% del total del Personal de salud considera que el desempeño de la dirección en la dimensión liderazgo considera deficiente, es decir el mayor porcentaje considera como regular y bueno el ejercicio del liderazgo, asimismo el 25% sostiene que el desempeño de la dirección en la dimensión de liderazgo es bueno, de los cuales el 15% se muestra satisfecho y 10% manifiesta un nivel de satisfacción regular, es decir a mejor liderazgo, mejora la satisfacción del personal de salud, sin embargo el mayor porcentaje considera como regular el nivel de satisfacción.

El quinto objetivo específico del estudio, fue establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019, que de acuerdo a los resultados de la tabla 04, el 60% del total de la población, señala que

el desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones como regular, de los cuales el 37.5% manifiesta un nivel de satisfacción regular y 12.5% se muestra insatisfecho y 10% se muestra satisfecho. El 30% sostiene que la capacidad de decisión es buena, de los cuales el 22.5% muestra un nivel de satisfacción regular, 05% se muestra satisfecho y 2.5% insatisfecho. Por otro lado, el 7.5% del Personal de Salud, señala que el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad de decisión es deficiente y 2.5% como muy deficiente. En general utilizando la prueba de Ro de Spearman, se determina que el desempeño de la gestión en la dimensión de toma de decisiones, muestra un nivel de correlación baja con el nivel de satisfacción, conforme a la percepción del personal de salud (Ro: 0,332, $p < 0.05$), es decir esta dimensión no repercute en el nivel de satisfacción.

En general el 10% del total del Personal de Salud, considera señala que el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad de decisión es deficiente y muy deficiente, mientras el mayor porcentaje considera como regular y buena, a su vez el mayor porcentaje del personal de salud muestra un nivel de satisfacción regular, es decir la dimensión de la capacidad de decisión, no se relaciona con el nivel de satisfacción del personal de salud.

Finalmente uno de los objetivos específicos del estudio, fue establecer la relación de las dimensiones del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, al respecto se determina que la dimensión que tiene mayor fuerza de correlación con la satisfacción laboral, es la dimensión del liderazgo (Ro: 0.850), seguido de la capacidad para la gestión (Ro: 0.452); mientras la dimensión de la capacidad para la toma de decisiones no se relación en forma intensa con el nivel de satisfacción (Ro: 0.332).

CONCLUSIONES

1. El mayor porcentaje del Personal de Salud (70%) muestra un nivel de satisfacción regular con la entidad, asimismo el 52,5% considera que el desempeño de la dirección es bueno, relacionándose de forma moderada con el nivel de satisfacción ($R_o: 0.451, p<0.05$).
2. El mayor porcentaje del Personal de Salud, sostiene que el desempeño de la dirección es bueno (52%) y regular (45%).
3. El mayor porcentaje del Personal de Salud (70%), muestra un nivel de satisfacción laboral regular, y un menor porcentaje (15%) se muestra insatisfecho.
4. El 57.5%, del Personal de Salud, señala que el desempeño de la dirección en la dimensión de capacidad para la gestión es regular, relacionándose en forma moderada con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.452, p<0.05$).
5. El 65% del Personal de Salud, señala que el desempeño de la dirección en la dimensión de liderazgo, es regular, 25% como bueno; demostrándose un alto nivel de correlación con el nivel de satisfacción laboral ($R_o: 0.850, p<0.00$).
6. El 60% del Personal de Salud, señala que el desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones es regular; debe señalarse que esta dimensión muestra un nivel de correlación baja con el nivel de satisfacción ($R_o: 0,332, p<0.05$).

RECOMENDACIONES

1. A la DIRESA, a fin de establecer directivas para evaluar el desempeño de la función directiva en los Establecimientos de Salud, asimismo mejorar las condiciones para fortalecer sus capacidades antes y durante el proceso de la gestión.
2. A la Red de Salud Huamanga, a fin de monitorear en forma permanente, las condiciones que repercute en el nivel de insatisfacción laboral del Personal de Salud, con el propósito de evitar sus consecuencias en la organización.
3. A la Red de Salud Huamanga a fin de establecer estrategias para mejorar las condiciones laborales y fortalecer la gestión sanitaria.
4. A la Gerencia del CLAS Santa Elena, a fin de establecer acciones, para mejorar las condiciones laborales y generar mecanismos para favorecer el desarrollo del Personal de Salud.
5. A la Escuela Profesional de Enfermería, a fin de promover desde la formación, el desarrollo de competencias para ejercer la gestión sanitaria con los nuevos enfoques y promover estudios para comprender las condiciones que afecta el desempeño de la función directiva y la satisfacción laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRAFIA

1. Ruzafa-Martínez M, Madrigal-Torres M, Velandrino-Nicolás A, López-Iborra L. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gaceta Sanitaria 2008; 22(5).
2. Herrera G.y Manrique FG. Condiciones laborales y grado de satisfacción de los profesionales de enfermería [en línea], 2008. En: Aquichán. Chía- Colombia. Vol. 8 no. 2, p. 243- 257.
3. Contreras CM. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, (tesis para maestría) Universidad Nacional de Colombia. 2013, pp 15 - 44.
4. Guillén M. Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones. Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 39(2) 242-252.
5. Piqueras C. Gestión Empresarial.2014, disponible en <https://es.scribd.com/document/312708080/CP-Clima-laboral-tarea-pendiente-pdf>.
6. Contreras F, et al. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Acta Colombiana de Psicología 12 (2): 13-26, 2009.
7. Cabello JC. Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernal 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Escuela Académico Profesional de Medicina Humana.
8. Hernández YG. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México, Disponible <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>.

9. Ponce D. *Relación de la gestión directiva y el desempeño laboral en Centro de Salud del Municipio de Canelones, Uruguay*. Tesis inédita presentada a la Universidad de Montevideo, Uruguay. 2014
10. Gonzales L. Importancia de las competencias directivas en el desempeño laboral en el centro de salud del Estado Federal de Carabobo. 2014.
11. Hernández M., et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Revista de Enfermería universitaria*. vol.9 no.1 México ene./mar. 2012,
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002
12. Hernandez PJ., et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de soata. *Rev. Salud historia*. 2009
13. Jaen Ricardo. Tesis maestría satisfacción laboral del personal médico de Enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Republica de Panamá, 2010.
14. Marin HS., Placencia, MD.- Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, *Revista Horiz. Med.* vol.17 no.4 Lima oct./dic. 2017, disponible en
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
15. Orellana P. Competencias directivas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud de Pomabamba, Caraz, Ancash. Tesis inédita presentada a la Universidad César Vallejo de Trujillo, Perú, 2015.
16. Chávez D., Ríos K. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo*, 2015 [Tesis para obtener Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo – Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.

17. Valdez BK. "Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013" Tesis para optar al grado de maestro en salud pública con mencion en administracion hospitalaria y de servicios de salud. Universidad Ricardo Palma, Escuela de Posgrado, Maestría en Salud Pública con mención en Administración Hospitalaria y de Servicios de Salud.
18. Ledesma NF. Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro Red de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014" Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional de san Cristóbal de Huamanga.
19. Amaru A. Fundamentos de Administración, Teoría general y proceso administrativo, Edit. Pearson, México 2009.
20. Chiavenato. Introducción a la teoría general de la administración, Séptima edición, México 2006.
21. Huertas O. Estrategia y liderazgo directivo. Lima, Perú: San Marcos, 2012.
22. Calero M. Gestión educativa y administración de la educación. Lima, Perú: San Marcos, 2013.
23. Vargas A. La dirección estratégica como sistema de dirección, disponible en <http://www.uhu.es/mjesus.moreno/docencia/asignatura-01%20de/tema-01/Tema1.pdf>
24. Orellana M. Tesis Doctoral GERENCIA UNIVERSITARIA Estilos Gerenciales y su Incidencia en el Desempeño Organizacional. El caso de la Universidad de San Carlos de Guatemala, San José, Costa Rica Diciembre, 2011.
25. Galindo, M., & García Martínez, J. Fundamentos de Administración. México: Trillas, 2000.
26. Contreras F., et al. Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. Acta Colombiana de Psicología 12 (2): 13-26, 2009.

27. Castillo, A. M. (dir. y coord.). Introducción a la Economía y Administración de Empresas, Pirámide, Madrid, 2013. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/28068173_Desarrollo_de_competencias_directivas
28. Quispe JY. Opinión del Enfermero sobre los Estilos de Liderazgo del Enfermero Jefe en el Servicio de Medicina, 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Escuela de Post Grado. Lima – Perú.
29. Schultz P. Psicología industrial. México: Mc. Graw-Hill, 1995.
30. Robbins S. Comportamiento organizacional. (10 ed). México: Prentice Hall Pearson, 2004.
31. Landy FJ. y Conte JM. Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGraw-Hill, 2005.
32. Rast S. y Tourani A. Evaluation of Employees' Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran. Magazine International Journal of Business and Social Science, 2012, 3 (7), 91-100.
33. Herzberg F. The motivation to work (2ª ed). Nueva York: John Wiley and Sons, 1959.
34. Mozota JR. et al. Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el hospital Nacional Valdecilla, 1990, 67 pp. 21 28.
35. Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud, Rev. Méd. La Paz v.18 n.2, 2012.
Disponible http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012.
36. Borges M., Alves M. y Regina P. Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2011, 19(4).

37. Alba A., Salcedo RA., Zárate RA., Higuera F. Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 2008, 16(3), 155-160.
38. Pérez J., y Fildalgo M. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción [en línea]. En: NTP 394. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Disponible : http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT P/Ficheros/301 a400/ntp_394.pdf
39. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Hand book of industrial and organizational Psychology. Nueva York, John Wiley y Sons. Chicago. United States. Rand McNally College Ed., 1976.
40. Hernández S. Metodología de la Investigación. Quinta edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2010.
41. Salinas J. Metodología de la Investigación Científica. Primera edición. Venezuela: Universidad De Los Andes; 2014.
42. Marique AF. Fiabilidad y validez: Cuestionario Font Roja. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Citado por: Hernández Plazas, Jenny, et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soata. Rev. Salud historia, 2010.
43. Pavón P. La importancia de la administración en salud, en Revista Médica de la Universidad Veracruzana / Vol. 4 núm. 1, Enero - Junio 2004
44. Cuba P. Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho 2017. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Pos Grado, Universidad César Vallejo, Perú 2018.
45. Navarro LR. Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017. Tesis para obtener el grado

académico de: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Pos Grado Universidad César Vallejo, Perú – 2018.

46. Zusan CB. Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho: Universidad Alas Peruanas, 2016.
47. Ruiz, PG. Dirección. Primera edición: 2012, México. Disponible en http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
48. MINSA. Cogestión y Participación Ciudadana para el primer nivel de atención en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud y de las Regiones. Ley 29124 y Reglamento D.S. 017 - 2008 - SA. Lima: Ministerio de Salud, 2008.
49. Davis D. “Investigación en administración para la toma de decisiones”, Thomson, México, 2000.
50. Robbins S. Administración teórica y práctica. Prentice-Hall Hispanoamerica S.A. Mexico. 1987.
51. Cifuentes J, Manrique F. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. Av. Enferm [internet] 2014 [citado el 3 de diciembre del 2018]; 32(2): 217- 227. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
52. Arregui. “Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2019”. Tesis para lograr el Grado Académico de Maestra en los Servicios de Salud en la Universidad César Vallejo, 2019.

ANEXOS



ANEXO 01
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCTIVO

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo evaluar de acuerdo a la percepción del empleado, el nivel de satisfacción en la institución donde labora, información que permitirá la sistematización del estudio: “DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2018”. El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y el cómo se siente usted en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión sobre lo que se le pregunta. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

I.ASPECTOS GENERALES:

1.1.CÓDIGO DEL CUESTIONARIO:.....

1.2.EDAD:..... años.

1.3.SEXO:

- a. Femenino ()
- b. Masculino ()

1.4.PROFESIÓN:

- a. Medico
- b. Licenciado en Enfermería.
- c. Obstetriz(tra).
- d. Odontólogo.
- e. Biólogo.
- f. Técnicos en Enfermería.
- g. Otros.

1.5.CONDICIÓN LABORAL:

- a. Nombrado ()
- b. Contratado ()

1.6.Servicio donde labora:

1.7.Tiempo trabajando en la institución:.....

1.8.Tiempo trabajando en el puesto actual:.....

II.Responder conforme a los ítems señalados:

	ITEMS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	Mi trabajo en el centro de salud, es el mismo todos los días, no varía nunca					
2	Tengo poca responsabilidad en mi trabajo, en el centro de salud.					
3	Al final de mi jornada laboral de un día de trabajo común y corriente me suelo encontrar muy cansado.					
4	Con mucha frecuencia pienso en mi trabajo y en cuestiones relacionadas con él, fuera de mis horas de labores					
5	Muy pocas veces me he visto obligado a utilizar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.					
6	En ocasiones, mi trabajo perjudica mi estado de ánimo, mi salud o mis horas de sueño.					
7	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.					
8	Para organizar el trabajo que realizo, de acuerdo a mi puesto específico o categoría profesional, tengo poca independencia.					
9	Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.					
10	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
11	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.					
12	Por lo general el reconociendo que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.					
13	La relación con mi jefe(a), jefes(as) es muy cordial					
14	Las relaciones con mis compañeros de mi trabajo, son muy cordiales					
15	El sueldo que recibo es el adecuado.					
16	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.					
17	Tengo muchas oportunidades de promoción profesional.					
18	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
19	Estoy seguro de saber lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as					
20	Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer					
21	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo normalmente me suelen afectar.					
22	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
23	Con frecuencia siento no contar con los recursos suficientes para realizar mi trabajo.					
24	Con frecuencia, la competencia o el estar a la altura de los demás en mí puesto de trabajo me causa estrés o tensión					

25	Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.					
26	Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.					

Fuente: Font Roja adaptado por J. Aranaz y validado en Colombia, por el Doctor Fred Manrique Abril.

Agradecemos anticipadamente su participación

Evaluación global:

RANGO DE RESULTADO		
RANGO DE CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	CALIFICACIÓN CUALITATIVA	PUNTUACIÓN
Nivel de satisfacción		
Muy insatisfecho	26-52	
Insatisfecho	53-78	
Satisfacción regular	79-104	
Satisfecho	105-130	

V. MIN: 26

V.MAX: 130

RANGO. 104/5

K=26

ANEXO 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN DEL CLAS SANTA ELENA

INTRODUCCIÓN

El propósito del instrumento es evaluar el desempeño de la función directiva, de las autoridades que actualmente conducen el establecimiento de salud, para el efecto se presenta una serie de reactivos que evalúa la función directiva. En ese sentido solicitamos su consentimiento para responder las preguntas. Para responder cada reactivo, deberá leer con mucho cuidado las preguntas formuladas, luego evaluará el desempeño de la función directiva del quién conduce el Establecimiento de Salud, en la columna correspondiente.

A continuación evalúe cada ITEMS, marcando con un x en la columna que corresponda:		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
1.-	Cumplen sus funciones conforme a los documentos de gestión (MOF, ROF, etc). C					
2.-	Muestran un alto nivel de desempeño en sus funciones. C					
3.-	Manifiestan iniciativa y creatividad para resolver situaciones de trabajo. C					
4.-	Organizan y distribuyen las tareas en la organización a fin de optimizar los esfuerzos. C					
5.-	Cumple con las normas y los acuerdos establecidos. C					
6.-	Evalúa y supervisa los procesos en forma adecuada. C					
7.-	Tiene la competencia y la capacidad necesaria para dirigir la entidad. C					
8.-	Supervisa los procesos asistenciales en forma continua. C					
9.-	Es autoritario con sus decisiones. L					
10.-	Reconoce oportunamente el desempeño de sus trabajadores. L					
11.-	Valora y pondera el esfuerzo de sus miembros, por las tareas que realizan. L					
12.-	Demuestra empeño para lograr los objetivos y metas de trabajo. L					
13.-	Evidencia tolerancia en los debates y discusiones. L					
14.-	Muestran respeto y cordialidad ante sus subordinados. L					
15.-	Son colaboradores y muestran apoyo oportuno cuando se les necesita. L					
16.-	Practican la democracia, respetando la decisión de la mayoría. L					
17.-	Muestran empatía con el personal asistencial. L					
18.-	Promueve el consenso y la participación de los trabajadores. L					

A continuación evalúe cada ITEMS, marcando con un x en la columna que corresponda:		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
19.-	Aplica adecuadamente las normas, en el proceso de gestión. TD					
20.-	Adopta decisiones correctas, en el tiempo adecuado. TD					
21.-	Antes de tomar una decisión, evalúa con detenimiento las causas del problema. TD					
22.-	Resuelve los problemas en forma oportuna. TD					
23.-	Las decisiones para resolver los problemas, fueron las más adecuadas. TD					
24.-	TOTAL					

Fuente: Adaptado de Vargas A²³. La dirección estratégica como sistema de dirección.

EVALUACIÓN GLOBAL:

- 1.- () Desempeño muy deficiente (23-46)
- 2.- () Desempeño deficiente (47-69)
- 3.- () Desempeño regular (70-92)
- 4.- () Desempeño bueno (93-115)

Valor mínimo 23

Valor máximo 115

Rango: $92/4=23$

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN:

	CAPACIDAD PARA GESTION		
1	Muy deficiente	08-16	
2	Deficiente	17-24	
3	Regular	25-32	
4	Bueno	33-40	

V. MAX. $8 \times 5=40$

V. MIN. 8

RANGO: 32

K:08

	DESEMPEÑO PARA EL LIDERAZGO		
1	Muy deficiente	10-20	
2	Deficiente	21-30	
3	Regular	31-40	
4	Bueno	41-50	

V. MAX. $10 \times 5=50$

V. MIN. 10

RANGO: 10

	DESEMPEÑO PARA LA TOMA DE DECISIONES		
1	Muy deficiente	05-09	
2	Deficiente	10-15	
3	Regular	16-21	
4	Bueno	22-25	

V. MAX. $5 \times 5=25$

V. MIN. 06

RANGO: 24

K=05

ANEXO 03

“DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
Problema central: ¿Cómo el desempeño de la dirección, se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? Problemas específicos a. ¿Cómo es el desempeño de la dirección, según la percepción del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? b. ¿Cómo es la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? c. ¿Cómo el desempeño de la dirección, en la dimensión de la competencia, se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? d. ¿Cómo el desempeño de la dirección, en la dimensión del liderazgo, se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? e. ¿Cómo el desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones, se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018?	Objetivo principal: Determinar la relación del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018? Objetivos específicos: Evaluar el desempeño de la dirección, según la percepción del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. Evaluar la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de la competencia, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión del liderazgo, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. Establecer la relación del desempeño de la dirección, en la dimensión de toma de decisiones, con la satisfacción laboral del Personal de Salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018.	Hi: El desempeño de la dirección se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018. Ho: El desempeño de la dirección no se relaciona con la satisfacción laboral del Personal de Salud del CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2018.	Independiente: Desempeño de la dirección. Dependiente: Satisfacción laboral.	Estudio de tipo aplicada. Diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. Area de Estudio: CLAS Santa Elena, Ayacucho. Población de Estudio: Profesionales asistenciales. Técnica de Recolección de datos: Cuestionario autoinformado.

ANEXO 04 FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
- 1.2. Grado Académico del Experto:
- 1.3. Profesión del Experto:
- 1.4. Institución donde labora el Experto:
- 1.5. Cargo que desempeña.....
- 1.6 Denominación del Instrumento:
-
-
- 1.7. Autor del instrumento:
-
- 1.8. Título de la tesis:.....
-

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

Observaciones:

.....

.....

.....

Ayacucho.... de2019.

ANEXO 05

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°.....
Domiciliado en.....Distrito.....Región.....
He tomado conocimiento del estudio titulado:.....
.....
.....
.....

Y declaro participar como:

- () Informante
- () Participar en el ensayo clínico
- () En el programa de intervención

Y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba
mención, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y
psicológica. Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al
pie.

Fecha.....Lugar.....y

FIRMA Y HUELLA.

ANEXO 06
TABLA N° 05

**RELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO DE LA DIRECCIÓN, CON
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD, QUE LABORA EN
EL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO, 2019.**

DIMENSIONES		SATISFACCIÓN	LIDERAZGO	CAPACIDAD	DECISIÓN
SATISFACCIÓN	Ro	1,000	,850**	,452**	,332*
	P	.	,000	,003	,036
	N	40	40	40	40
LIDERAZGO	Ro	,850**	1,000	,508**	,377*
	P	,000	.	,001	,017
	N	40	40	40	40
CAPACIDAD DE GESTIÓN	Ro	,452**	,508**	1,000	,755**
	P	,003	,001	.	,000
	N	40	40	40	40
TOMA DE DECISIÓN	Ro	,332*	,377*	,755**	1,000
	P	,036	,017	,000	.
	N	40	40	40	40

En la tabla N° 05 se observa la relación de las dimensiones del desempeño de la dirección, con la satisfacción laboral del personal de salud, que labora en el CLAS Santa Elena, Ayacucho, 2019, al respecto la dimensión que tiene mayor fuerza de correlación con la satisfacción laboral es la dimensión del liderazgo (Ro: 0.850), seguido de la capacidad para la gestión (Ro: 0.452); mientras la dimensión de la capacidad para la toma de decisiones no se relación en forma intensa con el nivel de satisfacción (Ro: 0.332).

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

RESOLUCIÓN DECANAL N°272-2023-UNSCH-FCSA-D

BACHILLERES: - NOEMI TELLO MONTES

En la ciudad de Ayacucho, siendo las diez de la mañana del día uno de marzo del dos mil veintitrés, en el auditorium de la Escuela Profesional de Enfermería, se reunieron presencialmente los docentes miembros jurados de la Escuela Profesional de Enfermería, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado “DIRECCION Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019”, presentado por NOEMI TELLO MONTES; para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Los miembros del Jurado de Sustentación están conformados por:

Presidente	: Profesora Iris Jara de Arones (Decana)
Miembros	: Profesora Ruth Elena Alarcón Mundaca
	: Profesora Mercedes Gallardo Gutiérrez
	: Profesor Arturo Morales Silvestre
Asesor	: Profesor Manglio Aguirre Andrade
Secretaria Docente	: Prof. Marisol Lozano Rodríguez

Con el quorum de reglamento, se dio inicio la sustentación de tesis, la presidenta de la comisión pide a la secretaria docente dar lectura a los documentos presentados por las recurrentes y da algunas indicaciones a la sustentante.

Acto seguido, da inicio a la exposición la **Bachiller** NOEMI TELLO MONTES

Una vez concluida, la presidenta de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas, la cual fue absuelta adecuadamente por la sustentante.

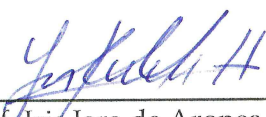
La presidenta invita a la sustentante, abandonar el Auditorio de la Escuela Profesional de Enfermería, para que los jurados evaluadores puedan proceder con la calificación.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN FINAL

BACHILLERES: - NOEMI TELLO MONTES

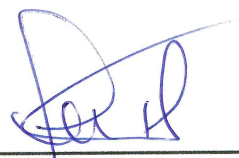
JURADOS	TEXTO	EXPOSICIÓN	PREGUNTAS	PROM. FINAL
Prof. Iris Jara de Arones	15	15	15	15
Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca	15	15	15	15
Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez	15	15	15	15
Prof. Arturo Morales Silvestre	15	15	15	15
Prof. Manglio Aguirre Andrade	15	15	15	15
PROMEDIO FINAL:				15

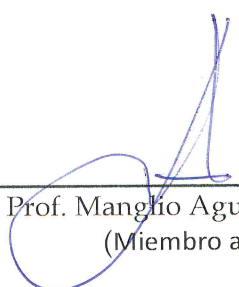
De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar por unanimidad a la Bachiller NOEMI TELLO MONTES, quien obtuvo la nota final de Quince (15), para lo cual, los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo las 11:30 de la mañana, se da por concluido el presente acto académico de sustentación presencial.


 Prof. Iris Jara de Arones
 (Presidente)


 Prof. Ruth Elena Alarcón Mundaca
 (Miembro)


 Prof. Mercedes Gallardo Gutiérrez
 (Miembro)


 Prof. Arturo Morales Silvestre
 (Miembro)


 Prof. Manglio Aguirre Andrade
 (Miembro asesor)


 Prof. Marisol Lozano Rodríguez
 (Secretaria)



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE TESIS CON DEPÓSITO

LA QUE SUSCRIBE, DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA; (segunda instancia de verificación de la originalidad de los trabajos de investigación y de tesis (borrador final antes de la sustentación), en el marco del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, aprobado por Resolución N.º 039-2021-UNSCH-CU),

DEJA CONSTANCIA:

Que:

Bach. NOEMI TELLO MONTES

con el informe de tesis titulado: **"DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019"**; ha sido verificado y sometido al sistema de análisis *TURNITIN CON DEPOSITO* mediante el cual se concluye que presenta un porcentaje de 18 % de similitud.

Por lo que, se concede la Constancia de Originalidad con Deposito.

Ayacucho, 03 de febrero de 2023.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
[Firma]
Dra. Liza Elena Quiroz Loayza
DIRECTORA

Escuela Profesional ENFERMERÍA Av.
Independencia S/N. Ayacucho Ciudad
Universitaria - Pab. "U"
Telf. 066-780992
Correo: ep.enfermeria@unsch.edu.pe

“DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019”

por Noemi Tello Montes

Fecha de entrega: 03-feb-2023 10:16p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2005968811

Nombre del archivo: TESIS..docx (680.15K)

Total de palabras: 15573

Total de caracteres: 86026

"DIRECCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD, DEL CLAS SANTA ELENA, AYACUCHO 2019"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	digitum.um.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%

9	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
12	dev.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.uv.mx Fuente de Internet	<1 %
17	repository.uniminuto.edu Fuente de Internet	<1 %
18	issuu.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words