



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto
de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Macedo Calderon, Mariza (ORCID: 0000-0002-1348-5540)

ASESORA:

Dra. Torrejón Comeca, Gabriela (ORCID: 0000-0002-3187-6406)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, (Q.E.P.D) Juan y Mercedes a quienes les debo lo que soy, por todo lo que me brindaron mientras estuvieron a mi lado, hoy me cuidan y protegen desde el cielo, siempre los llevaré en mi corazón.

A mi esposo William mi compañero de mi vida, un hombre maravilloso que me impulsa a crecer y a ser mejor día a día, a mis amados hijos Rodrigo y Ashley quienes son mi motor y motivo, y por el apoyo que me brindan en todo momento.

A mis hermanos y sobrinos que me motivan y me dan consejos de superación y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme vida y salud.

A la doctora Gabriela Torrejón Comeca, por su apoyo como asesora de tesis.

A la Universidad por la oportunidad de formarme.

Al personal del Puesto de Salud de San Salvador, por brindarme la información para el desarrollo del presente estudio.

A todos ustedes muchas gracias!!!

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipos y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	25
Tabla 2 Ficha técnica del cuestionario de políticas de salud	27
Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la satisfacción laboral	27
Tabla 4 Expertos de la validación.....	28
Tabla 5 Validez de contenido por juicio de experto para la variable Políticas de salud.....	28
Tabla 6 Validez de contenido por juicio de experto para la variable Satisfacción de salud.....	28
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad de la encuesta piloto	29
Tabla 8 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.....	31
Tabla 9 Distribución y frecuencias de la variable políticas de salud y sus dimensiones	32
Tabla 10 Distribución y frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	35
Tabla 11 Correlación entre la variable políticas de salud y la variable satisfacción laboral	37
Tabla 12 Correlación entre la dimensión gestión eficiente del sistema de salud y la variable satisfacción laboral.....	38
Tabla 13 Correlación entre la dimensión Revalorización del personal de salud y la variable satisfacción laboral.....	39
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Infraestructura moderna e interconectada y la variable satisfacción laboral	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Análisis de consistencia o confiabilidad de un instrumento.....	29
--	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, es un estudio que presenta un enfoque cuantitativo, de tipo básico, alcance descriptivo - correlacional, y diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra de estudio fueron las 25 personas que laboran la institución, a quienes se les aplicó una encuesta con 54 ítems los cuales fueron validados por opinión de expertos y muestran la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, La conclusión a los que se llega es: Las Políticas de salud y la Satisfacción laboral en el puesto de salud del Distrito de San Salvador se presentan a un nivel medianamente adecuado, con dichos resultados se afirma la existencia de la relación entre ambas variables con en la prueba de correlación rho de Spearman igual a 0,469, se determinó que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.018 es < 0.05, tales resultados se afirma que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Políticas de salud, Satisfacción laboral, Puesto de salud.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship that exists between health policies and job satisfaction of the staff of the Health Post of the District of San Salvador, Calca – Cusco 2021, is a study that presents a quantitative approach, of basic type, descriptive scope - correlational, and non-experimental design of cross-sectional, the population and study sample were the 25 people who work the institution, to whom a survey was applied with 54 items which were validated by expert opinion and show the reliability with Cronbach's Alpha, The conclusion reached is: Health Policies and Job Satisfaction in the Health Post of the District of San Salvador are presented at a moderately adequate level, with these results the existence of the relationship between both variables is affirmed with in spearman's rho correlation test equal to 0.469, it was determined that the value of bilateral significance (sig.) 0.018 is < 0.05 , such results are affirmed that there is a positive and significant relationship between both variables.

Keywords: Health Policies, Job Satisfaction and Health Post.

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo todo líder en una organización ha buscado garantizar óptimos niveles de satisfacción laboral en su personal, hecho que ya llevado implementar diversas estrategias y acciones de forma tal que el impacto de su quehacer tenga efecto inmediato dentro de sus colaboradores uno de dichos factores a nivel mundial está considerado como el adecuado desarrollo e implementación de políticas de gestión institucional y ello se torna más necesario aun cuando dicha actividad enmarca su quehacer dentro del contexto de la salud puesto que al tratar con un elemento factor básico y primordial para el quehacer de las personas aquellos quienes se relacionan en la atención de salud, deberían tener un óptimo grado de satisfacción laboral con el objetivo de dar una atención de mejor calidad.

A nivel del Perú, lamentablemente estas condiciones no necesariamente han sido gratas y totalmente favorables, tanto en su aplicación como en una correcta práctica, puesto que diversos factores se han encargado de hacer difícil, por no decir imposible, una correcta asociación de ambos elementos, es decir, lograr que las políticas de salud garanticen un óptimo nivel de satisfacción laboral, situación que se agrava más si llevamos ese análisis a espacios de atención de salud ubicados en el interior del país, los que por su distancia, lejanía o simplemente cantidad de personas que atienden o se atienden en dicho espacio, pues no son considerados con la atención que se debiera por las autoridades respectivas, descuidando en tal sentido la correcta emisión e implementación de políticas para tal fin.

Las políticas de salud en el Perú según el Ministerio de Salud – MINSA (2017), son las guías, lineamientos estratégicos, cuyo objetivo es lograr hacer mucho más eficiente y diverso la entrada universal de las personas, familia y comunidades a la salud, lo que contribuye a que se construya un país saludable. Resulta pues entonces de mucha necesidad e importancia entender, analizar y abordar esta problemática tanto desde el punto de vista práctico, como desde el punto de vista teórico – científico.

Por otro lado, la satisfacción laboral es para Coulter & Robbins (cit. por Ayala, 2017) el conjunto de las actitudes generales que una persona tienen frente

a su puesto de trabajo, cuando muestra mayor agrado con su puesto muestra conductas positivas en el trabajo; cuando muestra poco agrado en cambio tiene conductas negativas. Los trabajadores, van a elegir espacios que les brinden posibilidades de poner en práctica sus capacidades y habilidades y puedan ofrecer una diversidad de actividades, autonomía y retroalimentación al trabajo que están realizando, particularidades que hacen del trabajo un estímulo intelectual.

La inadecuada aplicación de las políticas de salud, es un problema que ha sido observado en el puesto de salud del distrito de San Salvador, en el cual se ha podido percibir que eso genera que los niveles de satisfacción laboral no necesariamente sean los más adecuados por las diversas actitudes mostradas por los individuos, pues muy a pesar de que la dirección de la misma institución puede tener la intención de realizar gestiones, las políticas establecidas para tal caso no lo permiten, demorando ello muchas de las actividades y necesidades que se requiere cumplir con el personal.

Tal situación se observa a través del trabajo actual que realiza el personal, el cual no necesariamente presenta óptimos niveles de responsabilidad, pues al no cumplir la institución con ciertas necesidades básicas del personal para la realización de su trabajo como los recursos adecuados a tiempo y en cantidad, ya no cumplen en la totalidad el trabajo que debieran realizar, las políticas institucionales, que si bien es cierto están establecidas, estas no son compartidas y menos puestas en práctica por todo el personal, dejando de lado, en ciertas ocasiones los procedimientos adecuados para el desarrollo de las actividades y la especialidad que debiera tener todo el personal, no siempre es considerada por la dirección, sobre todo en la parte administrativa, existe personal que no cumple con los requisitos mínimos ni la experiencia para el desarrollo de sus funciones, perjudicando ello a toda la institución en su conjunto.

Asimismo, las oportunidades de progreso no se ofrecen al personal del centro de salud, evidenciándose que en la institución, las capacitaciones al personal es un tema relegado, pues no se realizan, dejando que cada quien busque su mejora profesional por su cuenta, lo que deja de lado la posibilidad de un desarrollo y crecimiento profesional que debiera tener el personal al desempeñarse en su

especialidad en el centro de salud, mostrando ello la carencia de recursos adecuados que tiene la institución para cumplir con su personal.

Finalmente el ambiente de trabajo, se muestra no muy agradable, pues las personas están pendientes, exigiendo y reclamando por que se les entregue los recursos necesarios para que realicen sus funciones, generando ello asperezas entre las personas, así también la ciudadanía organizacional se muestra como actividad no practicada, pues la mayoría de las personas se limitan a cumplir solo con sus funciones, dejando de lado el apoyo que debieran de darse entre compañeros o apoyando a las actividades de la institución que estén fuera de sus funciones, mostrando muy poca identificación hacia la misma, lo que refleja ante la población que la imagen institucional se vea deteriorada, pues toda esta situación se ve reflejada en la atención que reciben los pacientes en la institución, lo que ha generado muchas quejas de los mismos.

Ambas apreciaciones teóricas permiten ver y dejan entender la necesidad de una correcta asociación de ambos elementos, a fin de lograr en este caso que la institución prestadora del servicio de salud genere un espacio laboral interno óptimo y adecuado, a partir de una correcta práctica de políticas de salud institucional, hecho que generará un óptimo nivel de desempeño laboral situación que lamentablemente en la actualidad aún es ajena en la posta de salud en el distrito de San Salvador.

Es por ello que en el análisis de dicha situación problemática se plantean las siguientes interrogantes para efectos de desarrollo de la presente investigación: problema general: ¿Qué relación existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?. Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión eficiente del sistema de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?, ¿Qué relación existe entre la revalorización del personal de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?, ¿Qué relación existe entre la infraestructura moderna e interconectada y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?.

La investigación propuesta se justifica teóricamente, puesto que, permitió conocer, profundizar y analizar cómo es el comportamiento de las variables de las políticas de salud y la satisfacción laboral, en cuanto a la justificación metodológica, esta se presenta en el diseño del instrumento con el cual se recogieron los datos, la cual fue metodológicamente construida y trabajada de manera específica para tal fin, los resultados obtenidos fueron de mucha utilidad y a su vez fiables los cuales aportaran al desarrollo de la organización, la justificación práctica radica en que fue desarrollada para proponer alternativas de mejora a la institución de salud, frente a ello se consideraron elementos teóricos científicos que dieron soporte a la misma, finalmente se justifica socialmente ya que podrían beneficiar a aquellas personas que hacen uso de los servicios institucionales.

Finalmente, cabe destacar que la presente investigación también se justifica de acuerdo a la línea de investigación, puesto que se enmarca en los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad relacionados a gestión de políticas públicas, pudiendo analizar el comportamiento de las políticas de salud que se aplican en dicha institución.

Para tal fin se plantea el siguiente objetivo general: Objetivo general: determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021. Objetivos específicos: Objetivos específicos: determinar la relación que existe la gestión eficiente del sistema de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, determinar la relación que existe la revalorización del personal de salud y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, determinar la relación que existe la infraestructura moderna einterconectada y la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Finalmente, la hipótesis general planteada es: Las políticas de salud se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021. Hipótesis específicas: La gestión eficiente del sistema de salud se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del

Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021. La revalorización del personal de salud se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021. La infraestructura moderna e interconectada se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral en el personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio, cuenta con los siguientes antecedentes internacionales y nacionales.

A nivel internacional se tiene: a Pagnamento (2017), en Argentina, planteando como objetivo de investigación: conocer el proceso de edificación social de políticas públicas en salud, tomando en cuenta el caso del desarrollo de acciones participativas en el espacio específico de la ejecución de la APS. Metodológicamente fue un trabajo cualitativo, de diseño flexible. En las conclusiones se aprecia que las políticas sociales y, considerando en ellas, las políticas enfocadas en la salud han aportado al sostenimiento social, así como también a la edificación de legalidad en los diferentes instantes en los que es viable diferenciar versátiles correlaciones de fuerza entre las clases sociales. De esta forma, se presenta una correlación entre las dimensiones de las políticas de salud, con la organización del sistema de atención médica.

Zaldúa (2018) en Guayaquil, presentó como objetivo, determinar los elementos que interfieren en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes a través de la aplicación de métodos cuantitativos con el objetivo de confeccionar un plan estratégico de perfeccionamiento. La presente utiliza el método cuantitativo, se trabajó con la población que labora en el hospital Israel. Se concluye que la satisfacción laboral presenta componentes que intervienen en el comportamiento del personal ya sea esta de forma positiva o negativa, evidenciándose que los trabajadores satisfechos son más productivos, creando ello un mayor compromiso y perfeccionando el ambiente laboral. Los valores reflejan que se tiene a un 57% de personal que esta insatisfecho, que el factor extrínseco es considerado como la causa que genera mayor insatisfacción laboral, llegando a un 63.3% quienes lo manifiestan así.

Alemán (2017) en Nicaragua, planteo como objetivo, establecer la percepción de la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el área de neonatología del hospital Dr. Alejandro Dávila Bolaños, el tipo de estudio fue de alcance descriptivo, transversal, la población de estudio fue constituida por 27 personas del área de Neonatología en condición de enfermeras. Los resultados del presente estudio muestran que, los elementos que más vulneran son el clima

de trabajo, el empowerment en el desempeño, crecimiento personal e identificación de la tarea, muy por el contrario, se tiene que los valores más bajos del proceso de estímulo y deferencia sobre el sueldo, y las conductas reconocidas del personal de enfermería se revelan satisfactorias, considerando las más elevadas la iniciativa, interrelaciones, responsabilidad, facilitador, por otro lado se presentan como los más bajos los aspectos de los valores y la motivación.

Alarcón et al. (2020) en Chile, plantearon como objetivo establecer el nivel de agrado y motivación en el trabajo de los y las profesionales matronas del Hospital de Puerto Mont – Chile, estudio realizado bajo el carácter cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño transversal, la población se circunscribió a las 38 profesionales matronas del hospital. Se logró determinar que, en la comprobación del nivel motivación, el 23% de encuestados muestran un nivel motivacional alta. En cuanto al cálculo del nivel de satisfacción general, se evidencia que el 23% tiene un alto nivel de satisfacción, siendo el factor “condiciones físicas y/o materiales” el que representa el nivel más bajo de satisfacción (9%), a pesar de contar con nuevas y modernas instalaciones y tecnologías. De esta manera, se reconoce la hipótesis propuesta: la correlación que existe entre la motivación y satisfacción laboral es positiva, de intensidad mediana.

Torres (2018) en Ecuador, presentó como objetivo: establecer los elementos que entran en la satisfacción laboral de los dispensarios de salud del Seguro Social Campesino de la provincia de El Oro; se desarrolló a través de un diseño descriptivo, cualicuantitativo y de corte transversal; la población fue de 96 dispensarios médicos. Los resultados detectan el desconcierto del personal de la institución, en correspondencia a la satisfacción laboral, lo que consintió la preparación de un plan que maximice la satisfacción del personal que aporte al correcto ejercicio del mismo, que beneficie a la mejora de actividades, basado en el estudio y gestión de la satisfacción laboral.

A nivel nacional se encontraron los siguientes antecedentes: Huamán (2016) en Lima presentó como objetivo establecer la relación entre los elementos organizacionales y la satisfacción laboral del especialista de enfermería del Hospital María Auxiliadora; es una investigación que presenta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de alcance descriptivo - correlacional y de corte

transversal; la muestra estuvo constituida por 130 especialistas. En el estudio se halló que hay relación directa y significativa entre los elementos institucionales: como el salario, condiciones laborales y políticas administrativas con la satisfacción laboral del especialista en enfermería, no obstante, no se observa una relación estadística significativa entre los elementos institucionales de supervisión y relaciones entre las personas, con la satisfacción laboral.

Rivera (2018) en Lima presentó como objetivo: analizar los factores de la satisfacción laboral del personal médico y de enfermería del sector Salud en el Perú. La población de estudio está constituida por las empresas públicas y privados del país. Los principales resultados que se obtuvieron son: un salario mayor incrementa la posibilidad de expresar mejor satisfacción laboral, en tanto que un más horas de trabajo minimiza dicha posibilidad, la probabilidad de expresar mayor satisfacción laboral es mejor cuando la organización es de naturaleza privada en vez de pública, una persona bajo un contrato CAS será más probable que declare estar más satisfecho con su trabajo en relación a uno que es nombrado, lo que ocurre principalmente a que se valora más el contar con un trabajo, que el tipo de contrato que tiene la persona.

Grandez (2019) en Lima propone como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018, la investigación es no experimental, de corte transeccional o transversal, la población de la investigación son los trabajadores de Hospital Hermilio Valdizán siendo un total de 613 trabajadores. La mayoría de las personas encuestadas, percibe la satisfacción laboral como moderada en (71.33%), la dimensión condiciones físicas, es percibida por la mayoría como moderada (59.33%), para los incentivos laborales y remunerativos, la mayoría (67.33%) la califica como moderada, las políticas administrativas en su mayoría las perciben a un nivel moderado (56.67%), para la dimensión relaciones sociales la mayoría de encuestados la ubican en un nivel moderado (56.67%).

Uribe (2017) en Arequipa presentó como objetivo, estudiar cómo influye la condición laboral en la satisfacción de la enfermera del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica; fue un estudio descriptivo de corte transversal, en cuanto a la población, se compuso por 139 enfermeras de dicho hospital. Los resultados a los

que se llegó muestran que hay relación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral, también muestra que hay relación entre las características laborales y la satisfacción laboral de las enfermeras, se afirma que no hay una relación entre la profesión y el status con la satisfacción laboral. Presentando una influencia directa y significativa de la condición laboral en la satisfacción de la enfermera. En otras palabras, se entiende que, a un nivel adecuado de la condición laboral de las enfermeras, este generará un mejor nivel de satisfacción laboral de las mismas.

Akamine (2017) en Lima, planteó como objetivo, determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital María Auxiliadora, fue una investigación de tipo correlacional, la población fue de 333 trabajadores. De los resultados a los que se llegaron, se pudo concluir que, el grado de relación entre las variables condiciones de trabajo y satisfacción laboral de acuerdo a Spearman fue de $Rho=0.796$, valor con el que se determina que existe una relación positiva y significativa entre las variables; la significancia presenta un $pvalor = 0.000 < 0.05$ la cual indica que se tiene una relación positiva entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en la población considerada, teniendo un 50.8% de personas quienes consideran regulares las condiciones de trabajo, para el 46.9% de los encuestados la satisfacción laboral es baja, resultados que indican que entre las variables hay una relación directamente proporcional.

La salud, según señala el Ministerio de Salud (2020) es un estado de perfecto bienestar físico, mental y social, más allá de la no presencia de la enfermedad, por tanto, el Estado Peruano reconoce la salud como derecho fundamental e indispensable del desarrollo humano se constituye como un medio primordial para alcanzar el bienestar personal y grupal, siendo el cuidado de la salud de interés general.

Las políticas de salud vienen a ser lineamientos estratégicos que tienen por finalidad hacer más eficiente y variado el Acceso Universal a las Salud de personas, familias y comunidades, favoreciendo a la construcción de una nación feliz y saludable. (Ministerio de Salud - MINSA, 2017, pág. 2)

Los pilares de las Políticas de Salud según el Ministerio de Salud (2018) son las siguientes: a) Lograr la gestión eficiente del sistema de salud; cuyas estrategias consisten en simplificar la administración y alcanzar la eficiencia en la gestión del gasto, optimizando los procedimientos de compras, y combatiendo la corrupción, b) Cobertura y calidad de los servicios de salud; las estrategias que presenta este pilar se refieren a fortificar el procedimiento integral de salud, priorizando el nivel primero de atención, teniendo como eje central al ciudadano, c) Revalorización del personal de salud; que consiste en llevar a cabo planes y lineamientos de recursos humanos tomando en cuenta la cantidad, perfil, y colocación geográfica del trabajador de salud y d) Infraestructura moderna e interconectada; cuya estrategia se orienta a desarrollar un plan de inversión, actualizando la infraestructura y efectuando la historia clínica virtual y la implementación de la telemedicina.

Debido a estas razones el Ministerio de Salud es el encargado de formular, dirigir y gestionar la Política de Salud, y establecer normas y políticas que fortalezcan y garanticen el acceso al seguro universal en salud en el país, garantizando que toda la población en el territorio nacional disponga durante todo el transcurso de su vida, un seguro de salud el cual le consienta entrar a un grupo de servicios de salud de naturaleza preventiva, promocional, recuperativa y de rehabilitación, en las debidas situaciones de eficiencia, oportunidad, calidad, equidad y dignidad, basados en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS).

Acerca del fortalecimiento del sistema de salud mediante el diseño de políticas de salud Velásquez (2018) señala que; dependiendo de la disposición de los gerentes, autoridades y funcionarios del sector salud para desarrollar una actividad enfocada en la mayor seguridad disponible, será más factible fortalecer el sistema de salud para un cuidado de la ciudadanía más efectiva, equitativa, eficiente y con mayores niveles de calidad; para diseñar políticas y programas de salud, es necesario contar con las evidencias que justifiquen su formulación, evidencia que describa la dimensión y gravedad del inconveniente, los requerimientos de la población, determinar las áreas que requieren mayor atención y la acción y compromiso del Estado.

Para la variable políticas de salud, se plantea como su primera dimensión a la gestión eficiente del sistema de salud el cual consiste en la reducir las tareas administrativas y el cumplimiento de la gestión del gasto, lo que consiste en mejorar las compras que realiza el estado y haciendo frente a la corrupción (Ministerio de Salud - MINSA, 2017, pág. 7). García (2016) manifiesta que se enfoca en mejorar las funciones del gasto y las compras que se llevan a cabo en la institución, con el objetivo de controlar y hacer frente a la corrupción.

Dentro de la gestión eficiente de salud se tiene el indicador del trámite administrativo, que según el Gobierno del Perú (2019) Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, viene a ser el conjunto de diligencias y actos que se realizan en las entidades públicas, el cual consiste en las prácticas y técnicas que se deben desarrollara para la gestión de los documentos.

Para Calle (2019) la ejecución del presupuesto o gestión del gasto es la secuencia de etapas que se siguen para cumplir con las necesidades de gasto con el objetivo de cubrir con la obtención de los bienes y servicios públicos y con ello y, poder llegar a los resultados, de acuerdo a los planes presupuestarios programados, para lo cual se debe de considerar el principio de legitimidad, y concesión de capacidades y potestades que por Ley se debe atender en cada entidad pública, así como los principios constitucionales de Programación y Equilibrio Presupuestario registrados en los artículos 77° y 78° de la Constitución Política del Perú.

Así también se tiene la gestión de compras, que de acuerdo a lo manifestado por Espino (2016) consiste en asignar de manera permanente todos los bienes y materiales para que éstos sean utilizados de manera directa o indirecta en todo el proceso de la cadena de comercialización, así como de la producción los mismos, los mismos que deben de ser asignados en las cantidades necesarias, en el tiempo establecido y con un costo y lugar debidamente pactado. De igual manera Portal (2017) establece que la gestión de compras tiene como lineamiento el de abastecer de bienes y servicios según la necesidad de la organización, garantizando la asignación de dichos recursos en las cantidades, tiempos y calidades requeridas

La transparencia dentro de las políticas de salud, para Bancobase (2019) implica el ser totalmente claro, así como manifestar sin mayores complejidades y

con bastante congruencia aquello que necesita la empresa para una mejor valoración en su imagen, hecho que deba generar una mayor confianza de todos aquellos usuarios que directa o indirectamente tienen alguna relación con la empresa entre ellos trabajadores proveedores socios entre otros.

Así mismo para la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM - Perú (2015) La transparencia se enmarca en la apertura así como brindar a la ciudadanía de manera clara todo el ejercicio de las funciones que el estado desarrolla a través de sus distintas autoridades construyendo sello en un principio constitucional es decir que se trata de un componente básico y necesario que enmarca el total de acciones del Estado y sus respectivos funcionarios teniendo este una jerarquía de norma constitucional estando lo mismo por encima de las leyes y otros elementos del ordenamiento jurídico.

La segunda dimensión es la revalorización del personal de salud, que de acuerdo al Ministerio de Salud - MINSA (2017) se enmarca en la planificación de políticas adecuadas relacionadas a los recursos humanos analizando el número perfil y la respectiva distribución espacial del mismo, por otro lado García (2016) menciona que la revalorización del personal de salud debe centrarse en el factor meritocrático, el cual establece líneas de carrera así como niveles remunerativos claros, en función a una óptima planificación del recurso humano.

Ávila et al. (2015) manifiesta que la disponibilidad del factor humano es un componente de suma importancia en la realización de los servicios de salud, siendo su contribución un aporte necesario y efectivo a las políticas de salud estructuradas dentro del sistema, hecho que apoya a una adecuada prestación de los servicios de salud, sin embargo y a pesar de las diversas estrategias implementadas a fin de extender y ampliar una adecuada cobertura de salud por parte del Ministerio, aún se observan problemas en cuanto a la cobertura y capacidad de atención en los distintos espacios de salud de primer nivel debido ello, a la escasez del factor humano debidamente calificado para tal fin.

Para Davis et al. (2014) las competencias son todo el grupo de conocimientos, habilidades y conductas, que están directamente relacionadas con la capacidad de trabajo, así como las funciones de todos aquellos individuos responsables, relacionados con la prestación del servicio de salud, siendo posible

medir dicha competencia en función a estándares, los cuales a su vez permiten mejorar dichas competencias en base a la capacitación. Por otro lado, Chiavenato (2017) manifiesta que las competencias son aquellas cualidades que tiene el individuo que son fundamentales para desarrollar sus actividades, diferenciándose unos de otros, para tal fin todo colaborador debe poseer un conjunto particular de competencias que le permita desarrollar su labor dentro de una organización.

Para Davis et al. (2014) la remuneración viene a ser el conjunto de gratificaciones que el trabajador recibe en función a la labor que realiza, pudiendo ser este presentado a través de sueldo, salario, prestaciones entre otros, la responsabilidad de todo ello se encuentra a cargo del área de recursos humanos, cuya finalidad es el de preservar la satisfacción de los trabajadores, hecho que a su vez apoya a que en la organización se presente un trabajo permanente de manera productiva en función al logro de sus objetivos.

Así también Chiavenato (2017) afirma que la remuneración es aquella recompensa que recibe el trabajador por el cumplimiento de las tareas en la institución y se centra básicamente en el intercambio de servicios entre el colaborador y la empresa, debiendo cada empleado negociar su labor a fin de obtener un pago económico como respuesta directa o indirecta de su labor realizada.

La tercera y última dimensión de las políticas de salud es la infraestructura moderna e interconectada, el Ministerio de Salud - MINSA (2017) manifiesta que resulta de vital importancia desarrollar un adecuado plan de inversión relacionado a la salud con el fin de modernizar la infraestructura e implementar espacios significados en la tensión en función a la clínica electrónica y la telemedicina. García (2016) menciona que la infraestructura moderna e interconectada de salud se presenta como la mejora que debe existir en el manejo de las historias clínicas a través de las redes, la telemedicina, con el respectivo equipamiento e inversión para tal fin.

Según lo manifestado por Zamacona (2017) la infraestructura se relaciona con todas aquellas actividades entre las cuales están la planeación, las finanzas, la contabilidad, los aspectos legales y de gobierno, así como una administración de calidad, la cual apoye de manera permanente al desarrollo de la cadena completa

del servicio de salud, y no a particularidades o espacios específicos, de modo tal que la infraestructura de la organización sea considerada completa y como una unidad de prestación de servicio corporativo. La infraestructura hospitalaria debe de presentar coherencia en lo que respecta a la comodidad de los usuarios, así como la integración en todo el servicio médico y asistencial que éste debe prestar. (SEISAMED, 2019)

De acuerdo a lo mencionado por Arévalo & Véliz (2015) se tiene que para un adecuado funcionamiento de la organización, cuando se cuenta con una infraestructura y equipamiento adecuados, deben existir los recursos materiales básicos y necesarios que permitan desarrollar todas las instrucciones de orden operativo y administrativo, dentro de los que se tiene como equipamiento a todos aquellos equipos de operación, de oficina, cómputo, así como mobiliario que servirá para desarrollar toda la secuencia productiva o de realización del servicio. Por otro lado, para (Lexico - Oxford, 2019) el equipamiento es todo aquel conjunto de cosas o equipos que se debe proporcionar a una persona dentro de una organización, a fin de que pueda brindar de manera adecuada el servicio que ésta presta, dentro de las instalaciones creadas para dicha actividad.

En lo referido a la tecnología usada como parte de la infraestructura moderna e interconectada, Benavides (2014) menciona que consiste en la implementación que debe darse a una organización, a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad, en función equipos nuevos, con los cuales se potencie el saber cómo hacer algo (know – how); así mismo Laudon & Laudon (2016) afirman que la tecnología se sienta, tanto en los dispositivos físicos así como el software que en interrelación con las diversas piezas del hardware se pueda transferir en dicha conjunción datos de gran importancia en el aspecto tecnológico y de telecomunicaciones, los cuales permitan una conexión entre los diversos equipos, así garantizar una red adecuada con procesos óptimos de los datos o recursos existentes en la misma.

Coulter & Robbins (cit. por (Ayala, 2017) mencionan que la satisfacción laboral es el unido de conductas que muestra el personal en su desempeño laboral, un individuo que se encuentra muy a gusto con su puesto de trabajo presenta comportamientos positivos hacia su puesto; por el contrario, la persona que está

poco a gusto demostrará conductas negativas. De allí, que los colaboradores van a preferir trabajar en puestos que les permita utilizar todas sus capacidades y habilidades y que les ofrezcan la oportunidad de desarrollar una variedad de tareas, así como, libertad e información acerca de cómo está siendo calificado por su trabajo (que le den a conocer los resultados de sus evaluaciones de desempeño), estas características le brindan al trabajo estímulos intelectuales.

Díaz (2015) señala que la base del buen rendimiento en el trabajo es la satisfacción laboral, lograr la satisfacción del personal depende de que la organización atraiga el esfuerzo de sus colaboradores, brindándoles tranquilidad en el ambiente laboral. La realización del trabajo no está siempre sujeto a las destrezas, capacidad y disposición del trabajador, sino que, es importante tomar aspectos como la motivación o causas que incentivan al trabajo, los directivos deben tener conocimiento de las necesidades de los trabajadores, las cuales van más allá del salario. Cabe decir que, un empleado bien tratado, tendrá un buen rendimiento y llegará a las metas que la organización le ha asignado.

La gestión del talento en la organización tiene una correspondencia directa con la satisfacción laboral, según Abril (2018) en las organizaciones existen talentos que requieren ser impulsados, con el propósito de coadyuvar al crecimiento de las personas, así como de mejorar los resultados de la organización. Gestionar el talento, conlleva un conjunto de acciones direccionadas a disponer de las capacidades, compromiso y actuación de las personas, y de esta manera lograr los objetivos trazados por la organización.

La satisfacción laboral es un grupo de emociones y opiniones que tienen los colaboradores acerca de sus puestos de trabajo, así, los colaboradores que se sienten muy a gusto, se encuentran a satisfechos con su trabajo, perciben que están recibiendo un trato justo y consideran atractivas las características de su puesto laboral, es decir encuentran interesante el trabajo, están conformes con su salario, sienten seguridad laboral, autonomía al momento de tomar decisiones, existe un ambiente agradable, etc. Los niveles que se presentan de satisfacción laboral, pueden ser desde muy inadecuados hasta muy adecuados, independientemente del puesto u la situación del trabajador.

El factor más valioso en una organización, según Días (2015) son los trabajadores, quienes ponen a disposición sus conocimientos, talentos y destrezas; son en sí, la fuerza de trabajo; por ello, se recomienda implementar los siguientes recursos que ayudarán al logro de la satisfacción: a) Salarios justos acorde a las labores realizadas, b) Ambiente laboral agradable, c) Modo de dirigir a los trabajadores, d) Implementación de programas de capacitación, e) Reconocimiento del esfuerzo, f) Reconocer que el trabajador tiene una vida social, g) Respetar las normas y acuerdos, y h) Espacios y tiempo de recreación.

Acerca de la satisfacción y su relación con las prestaciones sociales señala que; el objetivo de la implementación de un plan de prestaciones sociales, es cumplir con las necesidades de los empleados, de esta manera, las prestaciones y la seguridad social se concibe como un esquema integrado el cual satisface los componentes extrínsecos y los componentes intrínsecos, lo que demanda que tanto las prestaciones como los servicios que se brinda al personal posean una estructura integral.

Cannice et al. (2017) mencionan que actualmente, lograr el bienestar de los colaboradores es un objetivo importante en las organizaciones, siendo éste un proceso que se va construyendo día a día. Los tres factores clave en la motivación de los colaboradores son: a) Vivir; entendiendo que el trabajo es un medio el cual permite que los individuos satisfagan sus necesidades básicas a través de su salario, así, los trabajadores aspiran desarrollar sus labores en un lugar agradable en el puedan sentir niveles altos de satisfacción y bienestar.

Los otros factores de la motivación son: b) Crecer; lo cual implica que el trabajador se sienta competente y pueda alcanzar logros y desarrollarse, para lograrlo, es necesario que los directivos reconozcan los esfuerzos que realiza el colaborador por conseguir los objetivos trazados, así como incentivar una cultura de comunicación y confianza en la organización, y c) Relacionarse; los individuos buscan relacionarse en sus trabajos, por este motivo se debe procurar que los colaboradores se sientan parte de la visión y compartan los valores de la empresa.

Acerca de la responsabilidad de los directores o gerentes con la satisfacción laboral de los colaboradores, Días (2015) menciona que; las relaciones existentes entre la empresa y los colaboradores, serán la base de la productividad de los

trabajadores, por consiguiente, del triunfo o fracaso de la institución, al existir desacuerdos dentro de las relaciones, se produce un clima de tensión lo cual mengua la eficacia del trabajo. Por ello es imprescindible que la gerencia se esfuerce por crear un clima agradable en la empresa, con sus actitudes favorables o desfavorables, los directores influyen de manera directa en la satisfacción o insatisfacción del personal y, por lo tanto, en el logro de las metas organizacionales establecidas.

De acuerdo a lo propuesto por Ayala (2017) se tiene las siguientes dimensiones para poder evaluar la satisfacción laboral, las cuales son: Trabajo actual, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso y Ambiente de trabajo, se tomarán en cuenta solo tres, las que se adaptan a la realidad del estudio.

La primera dimensión, se ha considerado el trabajo actual es la satisfacción con el lugar o área donde el colaborador ha sido asignado para efectuar sus ocupaciones. (Ayala, 2017, pág. 33). Las personas trabajan en una organización desempeñando un puesto determinado. Al preguntarle a un trabajador a cerca de su puesto podemos conocer cuáles son las labores que está desempeñando en ese momento, así, para dicho trabajador, su trabajo actual es una de los mayores orígenes de perspectivas y estimulación para mantenerse en la institución. Las personas, al ingresar a una compañía y a lo largo de toda su trayectoria laboral, siempre ocuparán un puesto de trabajo. (Chiavenato, 2020)

Dentro del trabajo actual se analiza la responsabilidad según EUSA (2017) implica estar atento al cumplimiento de los compromisos adquiridos y las tareas encomendadas, se puede afirmar que la responsabilidad está por encima de los intereses propios e involucra la capacidad de gestionar la libertad y el compromiso. Por otro lado, se asocia a la responsabilidad con la conciencia que se tiene acerca de las consecuencias de los actos u omisión de éstos, y se encuentra ligado al nivel de madurez de la persona.

Para Chiavenato (2019) la responsabilidad deriva de la autoridad, es su consecuencia natural y se entiende como el deber de rendir cuentas. El trabajador es responsable del puesto que ocupa, así, la autoridad es aceptada por los subordinados, los que acatan la autoridad de los jefes, quienes al emitir órdenes

esperan que dichos subordinados las cumplan en función a su nivel de responsabilidad esperado.

Las políticas como indicador del trabajo actual, para Cannice et al. (2017) son las declaraciones que sirven para dirigir las reflexiones de los directores de la institución, para la toma de decisiones, y garantizan la actuación de los directivos dentro de ciertos parámetros, no suelen requerir una acción, más, tienen el propósito de guiar a los directivos y comprometerlos con sus decisiones. Las políticas se orientan mediante el criterio y deben ponerse en práctica mediante planes.

Las políticas tal como lo señalan Coulter & Robbins (2018) son un tipo de decisiones programadas, es decir decisiones repetitivas manejadas mediante métodos de rutina. Las políticas son lineamientos que sirven para la toma de decisiones, así como para implantar parámetros generales para las decisiones, en vez de indicar lo que se debe o no hacer; además las políticas dejan un espacio a la interpretación de quién está tomando la decisión.

Según explica Chiavenato (2019) existen casos en los que las organizaciones necesitan que los trabajadores se especialicen en un tipo de actividad de manera que éstos logren incrementar su nivel de capacidades, adquirir habilidades a través de capacitaciones y la respectiva puesta en práctica de las mismas, economizar tiempo, todo ello con la intención de incrementar los niveles de producción, reducir costos organizacionales y lograr un mayor desarrollo económico para la organización.

Así también Coulter & Robbins (2018) señalan que en lugar de establecer una actividad completa, los colaboradores buscan especializarse en la ejecución de una fracción de dicha actividad, al especializarse en una tarea específica, el trabajador emplea eficientemente las diferentes habilidades que posee, puesto que existen algunas tareas que demandan el conocimiento de ciertas aptitudes muy desarrolladas, en tanto otras pueden ser realizadas por empleados que poseen niveles de habilidad y conocimientos especializados menores.

Las organizaciones presentan una estructura organizacional, la cual debe permitir una correcta repartición de los recursos, tales como; recursos humanos, financieros, materiales e informativos. Para Bastidas (2018) la relación que existe

entre los diferentes recursos es definitiva en los procesos de formación y desarrollo de cualquier organización, lo que le permitirá lograr un crecimiento sostenido y sustentable a lo largo del tiempo.

Como segunda dimensión es la oportunidad de progreso de acuerdo a lo manifestado por Ayala (2017) en el área de trabajo, así como los programas de capacitación de una organización, son condiciones que bien pueden servir al trabajador que tiene expectativas de capacitación y desarrollo, para lograr superarse o acceder a otro nivel dentro de la jerarquía institucional.

Los trabajadores tienen expectativas y metas dentro de una organización; para Boyero & Montoya (2016) crecer y llegar lejos dentro de la estructura organizacional suele ser uno de ellos; gestionar el talento por medio de procesos motivacionales que apoyen el progreso profesional debe ser un objetivo de la organización. La planificación de la carrera profesional, casi siempre, es responsabilidad de cada trabajador, en vista de que éste planifica sus actividades formativas profesionales en base a sus intereses y a las oportunidades de progreso que brinda la entidad.

La capacitación como oportunidad de progreso, es un proceso orientado al conocimiento, aunque un colaborador tenga experiencia, es importante que se le brinde capacitación, con el objetivo de que éste optimice su desempeño laboral. Abril (2018) señala que la capacitación está enfocada a reforzar los conocimientos, destrezas y habilidades del personal, con la finalidad de que puedan enfrentar los cambios inesperados que surgen en las organizaciones. Un colaborador capacitado se encontrará apto para mejorar y de esta forma tomar las oportunidades que se le presentan, dentro o fuera de la organización, adicionalmente se puede afirmar que, la capacitación es provechosa tanto para la organización como para el colaborador.

Por su parte Chiavenato (2017) señala que, la capacitación es un proceso educativo de corto plazo, el cuál es aplicado de forma metódica y organizada, a través de la cual los trabajadores obtienen conocimientos, desarrollan habilidades y competencias, en base a determinados objetivos. Capacitar supone transmitir conocimientos específicos referentes al trabajo, actitudes, habilidades y competencias que el empleado debe mostrar en el desarrollo de sus labores. La capacitación implica brindar instrucción especializada, la que abarca desde adquirir

habilidades motoras, hasta conocimientos técnicos, aptitudes y actitudes que el empleado debe poseer para hacer frente a diferentes situaciones.

El desarrollo profesional es la educación profesional, que brinda aprestamiento al trabajador para que éste pueda profesar una especialidad en una profesión (Chiavenato, 2017). El desarrollo profesional tiene por objetivo aumentar, desarrollar y perfeccionar los conocimientos del trabajador en una determinada especialidad, para su evolución a nivel profesional, dentro de la organización, y poder así, desarrollar sus labores de una manera más eficiente y productiva. Los programas de desarrollo profesional pueden ser impartidos en las organizaciones o en instituciones especialistas en dicho ámbito.

Los procesos de desarrollo del personal, para Abril (2018) presentan una relación estrecha con la educación. Educar al trabajador tiene el objetivo de prepararlo para el ambiente interno y externo del trabajo, lo cual tiene una función influenciadora; las personas crean relaciones sociales mientras permanecen en la organización, adaptándose a la cultura y normas establecidas, así, cambian su comportamiento y sus principios con el fin de adaptarse a la organización.

Según lo manifiestan Coulter & Robbins (2018) los recursos son todos aquellos activos financieros, físicos, humanos e intangibles de una empresa, que son empleados para desarrollar los productos y servicios que serán entregados a los clientes. Los recursos representan las pertenencias de la organización y deben ser asignados de manera adecuada puesto que vienen a ser las herramientas competitivas que permitirán a la compañía alcanzar sus objetivos estratégicos.

Finalmente, la tercera dimensión de la satisfacción laboral es el ambiente de trabajo el cual incluye aspectos como la percepción de identificación y/o sensación de pertenecer a la institución donde labora. (Ayala, 2017). El ambiente de trabajo según Chiavenato (2017) se considera al contexto más contiguo y próximo a la organización; por consiguiente, es el ambiente particular de trabajo que presenta cada institución. El ambiente de trabajo tiene entradas (proveedores, recursos, materiales, etc.) y salidas (productos, servicios, clientes, consumidores, etc.), también se encuentran inmersos en el ambiente de trabajo, que son los competidores, las entidades reguladoras, etc., quienes exigen situaciones, restricciones y límites a la acción empresarial.

La ciudadanía organizacional dentro del ambiente de trabajo implica aquellos comportamientos individuales facultativos de los trabajadores, los cuales no están necesariamente reconocidos por el procedimiento formal de recompensas de la institución, ya que se trata de comportamientos o roles que no se encuentran plasmados en la descripción del cargo, más, se trata de una cuestión de iniciativa personal y tiene un fundamento teórico, el cual explica este fenómeno en trabajadores que se sienten satisfechos con su trabajo, por lo tanto realizan acciones que benefician a la organización.

Para entender que es la ciudadanía organizacional, Partida et al. (2017) señalan que; se trata de actividades voluntarias que desarrolla el trabajador en favor de la institución, dichas conductas no se encuentran formalmente reconocidos en los sistemas de trabajo, y que los trabajadores realizan de manera espontánea y voluntaria, si bien es cierto no son necesarias, pero en su conjunto generan un funcionamiento efectivo y eficiente de la empresa.

La imagen institucional según Días (2015) esta enfoca a las estrategias que aplica los gerentes, cuyo objetivo es lograr una buena imagen de la empresa, la que les proporcionará prestigio y fortalecerá las relaciones con sus clientes, empleados y público en general, para lograr este objetivo, la mayoría de empresas cuenta con un departamento o profesionales especializados en relaciones públicas, quienes orientan sus esfuerzos en mostrar una empresa con compromisos morales, éticos y sobre todo, confiable.

Hoy en día, según Díaz (2019), las organizaciones deben enfrentarse a ciudadanos cada vez mejor informados, por lo cual, existe una exigencia cada vez mayor por brindar productos y/o servicios que tengan una respuesta positiva por parte de la exigente clientela, por tanto, las empresas además de buscar la satisfacción del cliente y su permanencia en el mercado, deben mostrar una buena imagen a la comunidad en su conjunto, así, una conducta correcta por parte de la institución, así como una constante gestión de su imagen, refuerza el buen nombre de la corporación.

La identificación se relaciona con el grado de ejecución y cumplimiento de una unidad integral de trabajo que debe lograr el trabajador, esta referida a la posibilidad que tiene la persona de realizar un encargo completo y reconocer los

resultados de sus esfuerzos. Chiavenato (2020) señala que, el trabajador se asemeja con la ocupación en la medida en que la ejecuta de manera íntegra, teniendo como objetivo el logro de la totalidad de dicha tarea, en tanto, se puede deducir que una persona que sólo logra una ejecución parcial, o no culmina con la totalidad de su trabajo, carece de identidad con el trabajo y, por consiguiente, con la institución.

La presente investigación se centra en lo investigado por autores que orientan su labor a analizar y fortalecer conceptos dirigidos en primer lugar a las políticas de salud en tal sentido y para tal fin se considera a lo que plantea el Ministerio de salud, constituyéndose dicho organismo como el ente rector en cuanto a la implementación de normas y políticas de salud se refiere, siendo entonces dicha teoría utilizada un referente importante a considerar para efectos de investigar dicha variable, así mismo en cuanto respecta a la satisfacción laboral se refiere se considera todos los planteamientos establecidos por Coulter & Robbins, autores con amplia producción investigativa científica al respecto de la variable y cuyo planteamiento principalmente se ajusta a las necesidades investigativas de la presente con dimensiones e indicadores que permite un desarrollo y performance adecuado en la investigación y trabajo de dicha variable.

Por otro lado en cuanto al análisis de los fundamentos epistemológico se manifiesta que el conocimiento y saber científico aportado como motivo del desarrollo de esta investigación, se constituye en un cumulo de análisis y de resultados consecuencia de una aplicación metodológica del instrumento, así como del análisis del mismo, con los cuales se generan resultados científicos utilices tanto para el espacio y población motivo de estudio, así como para efectos de uso de análisis investigativo en otros contextos científicos que necesiten conocer y profundizar dichas variables en espacios de similares características.

Desarrollando una reflexión sobre la escuela de pensamiento de las teorías científicas utilizadas se puede entender de las mismas que se centran en resultados científicos logrados motivo de un análisis profundo, así como de observaciones y experimentaciones, dichos resultados presentados y publicados por los autores son base para el análisis científico y metodológico de la presente investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipos y diseño de investigación

Tipo de investigación

Para la investigación se tomó en cuenta el enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo manifestado por Baptista et al. (2014) es aquella que usa los datos recolectados con los instrumentos, para probar la hipótesis planteada, todo ello con base a la medición numérica y analizado estadísticamente, haciendo uso de frecuencias, porcentajes, correlaciones, etc.

El tipo tomado en cuenta fue el básico, de acuerdo a lo manifestado por Carrasco (2015) una investigación básica es aquella en la que el investigador se enfoca en mejorar los conocimientos que tiene acerca del problema planteado, lo cual lo hizo conociendo cual es el comportamiento de las variables consideradas para el estudio, analizadas desde la observación y la experiencia del mismo sobre el tema investigado.

Para el alcance se propone un trabajo descriptivo – correlacional, Hernández & Mendoza (2018) mencionan que es descriptiva por que busca describir el problema tal y como se presenta en la realidad y es correlacional por se determinó la relación que existe entre ambas variables usadas, en este caso las políticas de salud y la satisfacción laboral.

Finalmente, el diseño considerado para el estudio fue, no experimental, de corte transversal. Hernández & Mendoza (2018) afirma que una investigación presenta diseño no experimental debido a que el investigador no realiza cambios en el comportamiento de las variables, es decir no las manipula, y se considera de corte transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento durante la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

La presente investigación considera las siguientes variables: Variable uno: Políticas de salud y variable dos: Satisfacción laboral, las cuales son conceptualizadas a continuación:

Variable uno: Políticas de salud

Definición conceptual

Las políticas de salud vienen a ser lineamientos estratégicos que tienen por finalidad hacer más eficiente y variado el Acceso Universal a las Salud de personas, familias y comunidades, favoreciendo a la construcción de una nación feliz y saludable (Ministerio de Salud - MINSA, 2017, pág. 2).

Definición operacional

De acuerdo al Ministerio de Salud - MINSA (2017) los pilares para poder analizar las políticas de salud son: Gestión eficiente del sistema de salud, Cobertura y calidad de los servicios de salud, Revalorización del personal de salud e Infraestructura moderna e interconectada

Variable dos: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Coulter & Robbins mencionan que la satisfacción laboral es el unido de conductas que muestra el personal en su desempeño laboral, un individuo que se encuentra muy a gusto con su puesto de trabajo presenta comportamientos positivos hacia su puesto; por el contrario, la persona que está poco a gusto demostrará conductas negativas. De allí, que los colaboradores van a preferir trabajar en puestos que les permita utilizar todas sus capacidades y habilidades y que les ofrezcan la oportunidad de desarrollar una variedad de tareas, así como, libertad e información acerca de cómo está siendo calificado por su trabajo (que le den a conocer los resultados de sus evaluaciones de desempeño), estas características le brindan al trabajo estímulos intelectuales. (cit. por Ayala, 2017)

Definición operacional

Ayala (2017) propone las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción laboral: Trabajo actual, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso y Ambiente de trabajo.

Operacionalización de las variables

De acuerdo a lo manifestado por Espinoza (2019) consiste en definir de una manera clara como se hará la observación y como se medirá cada característica del estudio. Se tiene la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Políticas de salud	Gestión eficiente del sistema de salud	<ul style="list-style-type: none">- Trámite administrativo- Gestión del gasto- Transparencia
	Revalorización del personal de salud	<ul style="list-style-type: none">- Disponibilidad de RRHH- Competencias- Remuneración
	Infraestructura moderna e interconectada	<ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Equipamiento- Tecnología
Satisfacción laboral	Trabajo Actual	<ul style="list-style-type: none">- Responsabilidad- Políticas- Especialidad
	Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none">- Capacitación- Desarrollo profesional- Recursos adecuados
	Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Ciudadanía organizacional- Imagen institucional- Identificación

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a lo mencionado por Ventura (2017) la población está constituida por un conjunto de elementos que poseen algunas características, que permiten

agruparlas para su estudio. Para la presente investigación, se tomó en cuenta la población universo de las 25 personas que laboran en el Puesto de Salud del Distrito de San Salvador.

Criterios de inclusión: Se considero al personal que labora en el puesto de salud de San Salvador, quienes desarrollan una labor permanente.

Criterios de exclusión: Personas que estén realizando labores eventuales de mantenimiento y practicantes

Muestra

Hernández & Mendoza (2018) afirman que la muestra es una porción de la población de estudio, de quienes se recoge los datos necesarios para la investigación. En el caso del presente la muestra fue de 25 unidades de estudio.

Muestreo

El muestreo según Canahuire et al. (2015) es considerado un proceso por el que se selecciona a los individuos que son parte del estudio, a partir del cálculo de la muestra, para evitar errores, dicha selección debe realizarse con mucho criterio. En la presente investigación se aplicó el muestreo censal, es el que consiste en encuestar al total de la población.

Unidad de análisis

Son los denominados casos de estudio o elementos de quienes se recoge la información (Hernández et al. 2014). Se tomó en cuenta al personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica para Canahuire et al (2015) es la manera de cómo se consigue la información para ser analizada. Para la presente se usó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Considerada como la herramienta que se usa para poder recoger la información necesaria para la investigación (Canahuire et al. 2015). En el caso de las variables usadas se hizo uso del cuestionario, de la siguiente manera:

A. Instrumento para la variable uno: Políticas de salud

La ficha técnica de la encuesta de políticas de salud es la siguiente:

Tabla 2

Ficha técnica del cuestionario de políticas de salud

Denominación	:	Cuestionario para medir las políticas de salud
Autor	:	Mariza Macedo Calderón
Año	:	2021
Objetivo	:	Recoger información sobre las políticas de salud
Administración	:	Individual
Validez	:	La validez fue realizada por la opinión de tres expertos, quienes dieron la opinión favorable.
Confiabilidad	:	Se obtuvo la confiabilidad con el Índice de consistencia interna Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.954
Construcción	:	Se elaboraron tomando en cuenta las bases teóricas de las teorías consideradas
Estructura	:	Presenta 3 dimensiones, 9 indicadores y 27 ítems
Adaptación	:	Ninguna

Instrumento para la variable dos: Satisfacción laboral

B. La ficha técnica de la encuesta de satisfacción laboral es la siguiente:

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la satisfacción laboral

Denominación	:	Cuestionario para medir satisfacción laboral
Autor	:	Dirección General de Salud de las personas
Año	:	2002
Objetivo	:	Valorar la satisfacción laboral
Adaptado por	:	Jacqueline Ayala Ledesma
Administración	:	Individual
Validez	:	La validez fue realizada por opinión de expertos
Confiabilidad	:	Se calculó con el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.831, valor con el que se muestra la confiabilidad del instrumento
Dirección URL	:	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16358/Ayala_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

De acuerdo a Hernández et al. (2014) es el grado en el que el instrumento del cuestionario, muestra dominar de manera específica el contenido de lo que mide. Para validar ambos instrumentos de las variables se tomó la opinión de 3 expertos.

Tabla 4

Expertos de la validación

N°	Nombre	Grado	Opinión
1	Edwin Umeres Mena	Magister	Aplicable
2	Justo Pastor Castro Jiménez,	Doctor	Aplicable
3	Yeny Araceli Yépez Cajigas	Magister	Aplicable

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de experto para la variable Políticas de salud

Ítems	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Validez
Claridad	Si	Si	Si	100%
Pertinencia	Si	Si	Si	100%
Relevancia	Si	Si	Si	100%
Promedio				100%

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de experto para la variable Satisfacción de salud

Ítems	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Validez
Claridad	Si	Si	Si	100%
Pertinencia	Si	Si	Si	100%
Relevancia	Si	Si	Si	100%
Promedio				100%

De acuerdo a los resultados de la validación del instrumento, se evidencia que el instrumento responde a los objetivos planteados, mostrando que existe aceptabilidad.

Confiabilidad

De acuerdo a lo mencionado por Canahuire et al. (2015) se da cuando el instrumento produce resultados coherentes y muestra consistencia. Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una encuesta piloto a 15 participantes con similares características, cuyas respuestas fueron evaluadas a través del Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, considerando las siguientes condiciones:

Figura 1

Análisis de consistencia o confiabilidad de un instrumento



Fuente: Duve (2019)

Los resultados obtenidos muestran los siguientes valores:

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de la encuesta piloto

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Políticas en salud	0.954	27
satisfacción laboral	0.831	27
Ambas variables	0.979	54

Interpretación

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach de ambas variables es de 0.979, apreciando que para la variable políticas de salud es de 0.954 y para la satisfacción laboral es 0.831, en ambos casos las variables presentan el número de elementos es 27, el cual corresponde al número de ítems planteados en

el cuestionario piloto, haciendo un total de 54 ítems, demostrando así la alta confiabilidad que tienen por separado o juntas.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación fue realizado bajo la guía de elaboración del trabajo de tesis de la Universidad César Vallejo, iniciando por la identificación del problema, y el planteamiento del título de investigación, se planteó la formulación de interrogantes general y específicos, la justificación, los objetivos general y específicos y las hipótesis general y específicas, para lo cual se consideró las teorías propuestas para tal fin; seguidamente se trabajó el marco teórico en el cual se puso los antecedentes de estudio, tanto a nivel internacional como nacional y las bases teóricas de las teorías que dan sustento a la investigación, considerando las variables, dimensiones e indicadores.

Se detalló la metodología en cuanto al tipo y diseño, se delimitó la población, muestra y muestreo, se determinó la técnica y se diseñó el instrumento para el recojo de información, el cual fue validado por opinión de expertos y finalmente se desarrolló los aspectos administrativos detallando los recursos a utilizar de acuerdo a lo establecido en el clasificador económico de gastos del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, se realizó la encuesta piloto para demostrar la confiabilidad de instrumento, luego se aplicó el instrumento en la población de estudio previo consentimiento informado, los resultados fueron procesados y presentados en tablas y figuras, realizando la interpretación respectiva, así también se desarrolló la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y el resumen.

3.6. Método de análisis de datos

Al ser un trabajo con un enfoque cuantitativo, se consideró la estadística descriptiva, con la cual se tienen los resultados estadísticos, mostrando las medidas aritméticas, frecuencias y porcentajes y la estadística inferencial a través de la cual se presentó la prueba de hipótesis y la correlación de las variables tomando en cuenta el Rho de Spearman puesto que son variables continuas y ordinales, las cuales cambian al mismo tiempo pero no precisamente a un ritmo constante, la interpretación para los resultados de la correlación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 8*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.10	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.50	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.90	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Fuente: Hernández & Mendoza (2018, pág. 346)

3.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos, se considera el procedimiento establecido por la universidad a través de la guía de elaboración de la tesis, se presenta la prueba de similitud dentro de lo requerido por la universidad, se respetan los derechos de autor, citando adecuadamente a los autores de los conceptos tomados en cuenta, se ha solicitado los permisos respectivos a la institución para que permitan realizar el estudio y se informó a la población de estudio sobre el objetivo del cuestionario, y también sobre la reserva de los datos de los mismos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de la variable políticas en salud

La variable política en salud se midió a través del comportamiento de sus dimensiones: Gestión eficiente del sistema de salud, Revalorización del personal de salud, Infraestructura moderna e interconectada, cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 9

Distribución y frecuencias de la variable políticas de salud y sus dimensiones

	Políticas de salud		D1: Gestión del sistema de salud		D2: Revalorización del personal de salud		D3: Infraestructura moderna e interconectada	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%	1	4%	0	0%	2
En desacuerdo	7	28%	3	12%	10	40%	13	52%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	40%	12	48%	6	24%	5	20%
De acuerdo	8	32%	8	32%	9	36%	5	20%
Totalmente de acuerdo	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%
Total	25	100%	25	100%	25	100%	25	100%

Nota: *f* = frecuencia absoluta

Interpretación:

Como se puede apreciar, el 40% de las personas encuestada en el puesto de salud de San Salvador, manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las políticas de salud que tiene la institución, el 32% indico estar de acuerdo y el 28% está en desacuerdo, variable que fue analizada por la gestión del sistema de salud, revalorización del personal de salud, y por la infraestructura moderna e interconectada.

Al analizar la gestión del sistema de salud en el puesto de salud de San salvador, se evidencia que el 48% manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo

con la forma como se realizan las actividades en la institución, el 32% indicaron estar de acuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo, por otro lado se evidencia que el 12% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, resultados que indican que, el trámite administrativo en la institución no siempre es realizado respetando los tiempos para su gestión, demorando en ocasiones por diversos motivos como los procedimientos muy engorrosos que se deben de seguir; en cuanto a la gestión del gasto, se observa que estas no siempre responde a las necesidades de la organización, descuidando así el cumplimiento de las políticas y procedimientos para dicha labor, finalmente la transparencia que muestra que los procesos de compra en el puesto de salud en su mayoría son realizados con total transparencia, siendo esta de dominio público debido a que toda la información está en la plataforma virtual de la institución, sin embargo esta muchas veces no está actualizada.

En cuanto a la revalorización del personal de salud, se observa que el 40% de las personas encuestadas en el puesto de salud de San Salvador, manifestaron estar en desacuerdo con la forma como se da valor a los trabajadores dentro de la institución, el 24% indico no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% respondió que está de acuerdo, resultados que indican que en la institución no siempre se cuenta con la disponibilidad necesaria de personal para el cumplimiento de las funciones, tanto a nivel administrativo, como de salud y mantenimiento, lo que perjudica el normal flujo de las actividades en la institución, así también se evidenció que no todo el personal cuenta con las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones y que los directivos en ocasiones no ponen en práctica todos sus conocimientos, faltando políticas de evaluación de las competencias de las personas, finalmente, la remuneración que no es aceptada por todo el personal, pues manifiestan que por la especialidad, carga laboral u horas de trabajo deberían de aumentarles los sueldos, sin embargo no se cuenta con políticas que logren mejorar las remuneraciones de acuerdo al mérito de cada persona.

Como se puede apreciar el 52% de las personas encuestadas en el puesto de salud de San Salvador manifestaron estar en desacuerdo con la infraestructura moderna e interconectada que se tienen en la institución, el 8% indico estar

totalmente en desacuerdo, el 20% respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% está de acuerdo, datos estadísticos que muestran que, en la institución, la infraestructura no brinda una seguridad completa al personal y pacientes, y en ocasiones ya no es suficiente, teniendo que acudir a otros puestos de salud cercanos; en cuanto al equipamiento se observó que no se cuenta con todos los equipos necesarios para la atención y junto a ello algunos de los equipos están en mal estado, por falta de un mantenimiento de prevención, y finalmente la tecnología que muestra que, no se cuenta con equipos moderno, no existe una plataforma institucional de comunicación entre el personal y la falta de digitalización de las historias clínicas hacen que se extravíen algunos documentos de los pacientes.

4.2. Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral se midió a través del comportamiento de sus dimensiones: Trabajo actual, Oportunidades de progreso, Ambiente de trabajo, cuyos resultados se presentan a continuación

Tabla 10

Distribución y frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	Satisfacción laboral		D1: Trabajo actual		D2: Oportunidades de progreso		D3: Ambiente de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	1	4%	0	0%	1	4%
En desacuerdo	3	12%	4	16%	8	32%	2	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	44%	6	24%	13	52%	9	36%
De acuerdo	9	36%	11	44%	4	16%	10	40%
Totalmente de acuerdo	2	8%	3	12%	0	0%	3	12%
Total	25	100%	25	100%	25	100%	25	100%

Nota: f = frecuencia absoluta

Interpretación:

Como se puede observar el 44% de las personas encuestadas del puesto de salud de san salvador manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la satisfacción laboral que se tiene en la institución, el 36% respondió que está de acuerdo, el 8% está totalmente de acuerdo, y el 12% está en desacuerdo, variable analizada a través del trabajo actual, las oportunidades de progreso, y el ambiente de trabajo.

Como se observa el 44% de las personas encuestadas en el puesto de salud de San Salvador, manifestaron estar de acuerdo con el trabajo actual que realizan y las condiciones que se presentan, el 12% indico estar totalmente de acuerdo, el 24% indico no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% respondió que está en desacuerdo y el 4% está totalmente en desacuerdo, situación que muestra que en lo relacionado a la responsabilidad, no todos conocen y desarrollan de manera responsable sus funciones; así mismo el personal no siempre se esfuerza por cumplir su trabajo de acuerdo a las políticas, pues muchos no las conocen y manejan de manera adecuada; y la especialidad, muestra que no todos los puestos están ocupados por personas con la especialidad para dicho puesto, pues muchas veces

solo se cubren los puestos sin evaluaciones a profundidad sobre los conocimientos de los candidatos.

Asimismo, se observa que el 52% de las personas encuestadas en el puesto de salud de San Salvador, indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con las oportunidades de progreso que les brinda la institución, el 32% considera que está en desacuerdo, apreciándose que el 16% indicó que está de acuerdo, datos estadísticos que muestran que en la institución las capacitaciones no se enfocan al desarrollo personal de los trabajadores, y que solo algunas personas tienen la oportunidad de desarrollar profesionalmente a través de los ascensos; finalmente, los recursos adecuados en ocasiones no son entregados a tiempo ni en las cantidades requeridas, generando ello que el personal cuente con las herramientas básicas para el normal flujo de sus actividades.

Finalmente, se observa que el 40% de las personas encuestadas en el puesto de salud de San Salvador, manifestaron estar de acuerdo con el ambiente de trabajo que se tienen en la institución, el 12% indico estar totalmente de acuerdo, el 36% respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% consideró estar en desacuerdo y solo el 4% respondió estar totalmente en desacuerdo, lo que indica que las personas en la institución ponen en práctica la ciudadanía organizacional, aportando muchas veces más de lo que su puesto de trabajo le exige, la imagen institucional que proyecta el puesto de salud es buena, lo que se logra a través del esfuerzo de sus trabajadores quienes se sienten identificados con la institución, por lo que apoyan en casi todas las actividades que están planificadas, esto con el fin de cumplir con los objetivos institucionales.

4.3. Prueba de hipótesis

Para conocer la correlación que existe entre ambas variables se realizó la prueba de hipótesis donde la condición es la siguiente:

- Si el valor obtenido (valor P) > 0.05 se acepta la hipótesis nula.
- Si el valor obtenido (valor P) < 0.05 se acepta la hipótesis de la investigación.

4.4. Correlación de resultados

4.4.1. Correlación entre la variable políticas de salud y la variable satisfacción laboral

Hipótesis General:

Hipótesis de la investigación (H_i): Las políticas de salud se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Hipótesis nula (H₀): Las políticas de salud no se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Tabla 11

Correlación entre la variable políticas de salud y la variable satisfacción laboral

		Correlaciones		
			Políticas de salud	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Políticas de salud	<u>Coeficiente de correlación</u>	1.000	,469*
		Sig. (bilateral)		0.018
		N	25	25
	Satisfacción laboral	<u>Coeficiente de correlación</u>	,469*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	25	25

Interpretación:

En la prueba de correlación rho de Spearman entre las variables Políticas de salud y Satisfacción laboral debido a que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.018 es < 0.05 (menor al nivel de significancia establecido de 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación general. Los resultados muestran que existe una relación positiva de 0,469 entre las variables Políticas de salud y Satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca, con dichos resultados se afirma que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables.

4.4.2. Correlación entre la dimensión Gestión eficiente del sistema de salud y la variable satisfacción laboral

Hipótesis específica 1:

Hipótesis de la investigación (H_i): La Gestión eficiente del sistema de salud se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Hipótesis nula (H₀): La Gestión eficiente del sistema de salud no se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión gestión eficiente del sistema de salud y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Gestión eficiente del sistema de salud	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Gestión eficiente del sistema de salud	<u>Coefficiente de correlación</u>	1.000	,490*
		Sig. (bilateral)		0.013
		N	25	25
	Satisfacción laboral	<u>Coefficiente de correlación</u>	,490*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.013	
		N	25	25

Interpretación:

En la prueba de correlación rho de Spearman entre la Gestión eficiente del sistema de salud y Satisfacción laboral debido a que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.013 es < 0.05 (menor al nivel de significancia establecido de 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada. Los resultados muestran que existe una relación positiva 0,490 entre la Gestión eficiente del sistema de salud y Satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca, con lo que se demuestra la relación positiva y significativa.

4.4.3. Correlación entre la dimensión Revalorización del personal de salud y la variable satisfacción laboral

Hipótesis específica 2:

Hipótesis de la investigación (H_i): La Revalorización del personal de salud se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Hipótesis nula (H₀): La Revalorización del personal de salud no se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión Revalorización del personal de salud y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Revalorización del personal de salud	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Revalorización del personal de salud	Coeficiente de correlación	1.000	,538**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	25	25
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,538**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	25	25

Interpretación:

En la prueba de correlación rho de Spearman entre la Revalorización del personal de salud y Satisfacción laboral debido a que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.006 es < 0.05 (menor al nivel de significancia establecido de 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada. Resultados que muestran una relación positiva con un valor de 0,538 y significativa entre la Revalorización del personal de salud y Satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca, mostrando así la relación positiva y significativa.

4.4.4. Correlación entre la dimensión Infraestructura moderna e interconectada y la variable satisfacción laboral

Hipótesis específica 3:

Hipótesis de la investigación (H_i): La Infraestructura moderna e interconectada se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Hipótesis nula (H_o): La Infraestructura moderna e interconectada no se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión Infraestructura moderna e interconectada y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Infraestructura moderna e interconectada	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Infraestructura moderna e interconectada	Coeficiente de correlación	1.000	,538**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	25	25
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,538**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	25	25

Interpretación:

En la prueba de correlación rho de Spearman entre la Infraestructura moderna e interconectada y Satisfacción laboral, debido a que el valor de significancia bilateral (sig.) 0.022 es < 0.05 (menor al nivel de significancia establecido de 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación planteada. Los resultados muestran que existe una relación positiva 0,457 entre la dimensión Infraestructura moderna e interconectada y Satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca, con dichos resultados se demuestra la relación positiva y significativa.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general planteado el cual indica Determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, se encontraron muchos hallazgos relevantes, el más resaltantes es la correlación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral, el cual muestra que la correlación es positiva y significativa, resultados planteados en la hipótesis general, en ese sentido se acepta la hipótesis general de la investigación, hecho que desde ya da una viabilidad importante a lo enmarcado en la investigación permitiendo además observar que la perspectiva inicial planteada por el investigador de alguna forma está en función a la realidad del espacio motivo de la presente investigación. Asimismo, con los resultados logrados, permiten aceptar todas las hipótesis específicas planteadas.

Otros factores importantes hallados en los resultados es el comportamiento de las variables, en el caso de las políticas en salud, se evidencia que se desarrolla a un nivel medianamente adecuado, manifestado por el 40% de las personas encuestadas quienes manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo de como se aplican las políticas, el 28% consideró estar en desacuerdo y el 32% indicó estar de acuerdo, tal como se muestra en la tabla 9

Observándose que en lo referido a la gestión eficiente del sistema de salud, se desarrolla a un nivel medianamente adecuado, manifestado por el 48% de personas que indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión, el 16% respondió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 36% consideró estar de acuerdo y totalmente de acuerdo, analizado por el trámite administrativo, la gestión del gasto, y la transparencia; en el caso de la revalorización del personal en salud reporta un nivel medianamente adecuado, considerando por el 24% de personas quienes respondieron no estar de acuerdo ni en desacuerdo con dicha dimensión, el 40% consideró estar en desacuerdo y el 36% está de acuerdo, manifestado por la disponibilidad de RRHH, el que en el puesto de salud es percibido por el personal como poco adecuado, pero las competencias del personal y la remuneración que reciben son consideradas como medianamente adecuadas.

La infraestructura moderna e interconectada, es considerada por el personal encuestado como poco adecuado, teniendo que el 60% de las personas encuestadas indicaron que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la tecnología que se cuenta en la Posta de salud, el 20% respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo y otro 20% está de acuerdo con la infraestructura, resultado enfocado en la infraestructura que presenta el puesto de salud la cual se muestra como medianamente adecuada, y el equipamiento y la tecnología que es considerada como poco adecuada, existiendo muchos factores por mejorar en la institución como compra de equipos nuevos y modernos.

Del mismo modo, la variable satisfacción laboral muestra que existe a un nivel medianamente adecuado, resultados que indican que 44% de las personas encuestadas manifestaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% considera estar en desacuerdo y el 44% respondió que está de acuerdo y totalmente de acuerdo, observándose el comportamiento de la dimensión del trabajo actual que realizan, muestra el 20% manifestó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 24% no está de acuerdo ni en desacuerdo, resultados evidenciados en la tabla 10, mostrando aún ciertas falencias en la responsabilidad del personal hacia el trabajo, del mismo modo las políticas no siempre son consideradas en su totalidad para el desempeño de las funciones, la especialidad, en ciertos puestos del área administrativa no son tomados en cuenta con mucha rigurosidad, muchas veces cubriendo los puestos con personas que no cumplen con los requisitos, lo que genera retraso en ciertas tareas.

Por otro lado, se observa las oportunidades de progreso que ofrece el puesto de salud para su personal que también se presentan de manera medianamente adecuada, mostrando que el 52% de las personas indicaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% respondió estar en desacuerdo y el 16% de acuerdo, observándose que eventualmente se realizan capacitaciones la cual permite de cierta manera mejorar las habilidades de algunas personas; en cuanto al desarrollo profesional muestra que no todos tienen las mismas oportunidades de ascenso en la institución; y los recursos adecuados no siempre están disponibles en el momento y cantidad necesarios por lo que el personal muchas veces debe de tratar de solucionar para poder cumplir con el desarrollo de sus funciones.

Finalmente, se analiza el ambiente de trabajo, el cual muestra que también es medianamente adecuado, reflejando que el 36% considera no estar de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo y el 52% considera estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el ambiente en la institución, dichos resultados muestran que algunas personas dentro del puesto de salud, muchas veces dan un poco más de lo que les exige el puesto de trabajo, reflejando que el personal se identifica con su centro de trabajo, tratando de apoyar en las actividades planificadas, lo que ayuda de alguna manera a mejorar la imagen institucional que tiene la posta, en la población. Con dichos resultados, se observa que todos los aspectos son cumplidos de manera medianamente regular, existiendo ciertas falencias que se vienen generando en cada caso, lo que no les permite alcanzar un óptimo desempeño de sus labores y que ello se vea reflejado en la satisfacción de sus trabajadores.

En función a los resultados obtenidos se observa lo importante que es para toda organización y en este caso para el puesto de salud de San Salvador, no solo entender sino practicar de manera adecuada lo establecido en lo que respecta a políticas públicas, concepto que según lo establecido por el MINSA (2017), no son otra cosa sino el establecimiento de los lineamientos más adecuados a partir de los cuales, las personas puedan acceder a un adecuado servicio de salud pública, dicha conceptualización va de la mano con el concepto de satisfacción laboral planteado por Coulter & Robbins (cit. por Ayala, 2017), al manifestar que esta es la retribución positiva y el actuar favorable que tiene el colaborador para con su centro de trabajo, en dicho contexto resulta ser muy importante fortalecer los niveles de satisfacción los niveles de los trabajadores del centro de salud, con la implementación de políticas adecuadas para tal fin, hecho que revertirá en beneficio de todos los colaboradores pero principalmente de los usuarios de los servicios de salud.

Ambas teoría científicas que dan soporte a la presente investigación han sido motivo de un análisis profundo de forma que tal que han permitido observar desde distintas perspectivas a la problemática hallada y con ello se ha podido a la vez construir instrumentos de recolección de información elaborados de manera específica y dirigida a captar información de ambas variables en el población de

estudio, cuyos resultados dejan evidencia de que al existir una correlación entre dichas variables es de vital importancia atender las mismas a fin de que se pueda mejorar principalmente la satisfacción de los trabajadores, hecho que de ser trabajado correctamente permitirá un crecimiento importante en lo que respecta a la calidad del espacio de trabajo tanto para los mismos trabajadores como para los usuarios del servicio, cabe recalcar que para ello juega un rol demasiado importante la existencia de políticas claras, reales y adecuadas, las cuales permitan una correcta labor de todo el que hacer del personal del puesto de salud.

Es menester también entender que ambas variables al ser consideradas causa y efecto de análisis en el puesto de salud no son excluyentes de otros problemas complementarios o afines que puedan presentarse y que seguramente deberán ser motivo de investigaciones complementarias, pero sin embargo estas variables servirán de base muy importante para tal fin.

En el mismo contexto se realiza un análisis comparativo con las diversas investigaciones utilizadas como antecedentes investigativos y comparativos a esta investigación, para tal fin se considera lo concluido por Pagnamento (2017), quien deja observar lo necesario e importante que es la construcción de las políticas en una organización, o en un ámbito mayor, pues estas se convierten en referencia marco para el desarrollo correcto de todas las actividades, asimismo, los resultados ponen en evidencia contradicciones en la organización social, económica y política, problemas asociados en todo caso atrasos en los procesos de producción, dicha conclusión muestra similar resultado a los obtenidos en la gestión eficiente del sistema de salud, la cual muestra que el personal lo considera medianamente adecuado, puesto que las actividades realizadas aún presentan ciertas falencias en su proceder, lo que sugiere que el centro de salud, a pesar de la existencia o no de políticas transversales – generales que emanen de la autoridad en este caso del MINSA, deberá también proponer políticas internas, las cuales de manera específica puedan mejorar el desempeño y en consecuencia la satisfacción de sus colaboradores.

Dicho antecedente deja observar de manera muy explícita la importancia en lo que respecta a las políticas, y principalmente en lo que a salud respecta ya que como bien lo manifiesta, estas son referentes para un adecuado desempeño de

una institución como tal pero principalmente de sus miembros, en este caso de los trabajadores del centro de salud, por ello es necesario que las mismas sean aplicadas de manera adecuada así como interpretadas de manera real para que en la práctica no sea trabas sino referentes de acción y de gestión, ya que en muchas ocasiones si no hay un buen criterio para la interpretación y puesta en práctica de las políticas está terminando convirtiéndose en trabas y limitantes al trabajo que debe de desarrollar el personal.

En otro contexto de la comparación con dicho antecedente se puede entender también que es importante que los organismos mayores encargados de la construcción de políticas deban de conocer las realidades específicas del sector de forma tal que estas políticas sirvan como un herramienta de apoyo y no como limitante o traba al desarrollo de la labor de campo y específica en este caso de los diversos centros de salud, se manifiesta ello en función a que en ocasiones muchas políticas no se acercan mucho a colaborar con la marcha adecuada del espacio para el cual fueron creadas, obstaculizando en ocasiones al desarrollo de esas labores, ello ocurre por la poca presencia de las autoridades superiores en el ámbito de trabajo específico y de campo de su sector.

Por otro lado considerando otro antecedente de investigación utilizado en la presente se tiene la conclusión lograda por Uribe (2017) quien manifiesta que hay relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, también muestra que hay relación entre las características laborales y la satisfacción laboral de las enfermeras, en tal sentido, dicho antecedente se asemeja a los resultados obtenidos en la dimensión revalorización del personal en salud, la cual de acuerdo a la opinión del personal se desarrolla de manera medianamente adecuada manifestado por el 24% del personal encuestado, y que también muestra una correlación positiva con la satisfacción laboral en el puesto de salud de San Salvador, pues, de implementar adecuadas políticas, podrá generar un elevado nivel en la mejora revalorización del personal en salud y la satisfacción de sus colaboradores, puesto que las relaciones interpersonales entre los mismos se verán fortalecidas, beneficiando ello además a los usuarios de su servicio; ratificándose entonces que en función a la presente investigación existe una correlación entre las políticas y la satisfacción de los trabajadores.

Estas conclusiones logradas en el antecedente en mención, dejan ver por otro lado de manera muy clara que las políticas deben de generar en el espacio de trabajo las mejores condiciones a fin de que las relaciones entre los trabajadores y con la institución sean las más propicias, de forma tal que los niveles de satisfacción sean los más adecuados y por sobre todo sostenibles en el tiempo, a fin de que las acciones de la institución puedan ser orientadas a otras necesidades y no estar con la continua preocupación sobre las problemáticas del personal.

En otro contexto del análisis comparativo se observa las conclusiones logradas por Zaldúa (2018) en Guayaquil, presentó como objetivo, determinar los elementos que interfieren en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes a través de la aplicación de métodos cuantitativos con el objetivo de confeccionar un plan estratégico de perfeccionamiento. Se concluye que la satisfacción laboral presenta componentes que intervienen en el comportamiento del personal ya sea esta de forma positiva o negativa, evidenciándose que los trabajadores satisfechos son más productivos, creando ello un mayor compromiso y perfeccionando el ambiente laboral.

Dichas conclusiones las cuales se desarrollaron en función a la investigar en un espacio de salud similar al de la presente investigación permiten ver de manera muy clara e importante que existen diversos elementos que influyen en determinar la satisfacción de un trabajador del área de salud, de forma que tal que es muy importante que quienes estén a cargo del manejo y organización e implementación de las políticas así como del personal en sí, deberán de considerar con mucho detalle y cuidado factores que permitan hacer más productivo a los colaboradores, siendo necesario que se genere un espacio favorable y positivo del entorno laboral.

En ese contexto, se evidencia que la satisfacción laboral se presenta de manera medianamente adecuada, manifestado por el 44% de personas que así lo perciben, entendiéndose que la implementación de estrategias resulta ser muy importante y para ello el conocimiento y la capacitación del personal encargado de dirigir a los trabajadores es muy necesaria, puesto que motivar y generar espacios laborales adecuados depende mucho de la aptitud y actitud que este tenga, para ello también es importante que dicha persona encargada sea alguien de la especialidad lo que permitirá mejorar el ambiente laboral y a su vez fortalecer en

sus trabajadores y en la institución un clima de lo más adecuado para el desempeño en conjunto de todos.

Cabe destacar que la presente investigación en función a todo lo sostenido evidencia un importante contenido de relevancia práctica, puesto que se ha podido observar y compara que todo lo investigado al respecto sean cuales fueren los resultados obtenidos han sido un importante elemento de referencia practica puesto de que con ello se ha analizado a profundidad y se ha logrado generar un debate eminentemente ligado a la puesta correcta en práctica de las variables desarrolladas en la presente investigación.

En tal sentido todo lo sostenido en el presente podrá ser considerado en otros ámbitos de investigaciones similares a fin de poder enriquecer dichos análisis, y por otro lado en centro de salud también podría considerar el presente puesto que evidencia desde el punto de vista del investigador la realidad que ocurre y las posibles alternativas de solución a considerar a efectos de mejorar la práctica e implementación de políticas para lograr un adecuado clima laboral en la institución.

Finalmente, cabe resaltar que para el desarrollo de la presente investigación se han presentado diversas limitantes para una adecuada conclusión de la misma, desde diversos factores relacionados al tiempo, factores económicos que siempre son limitantes así como y principalmente los encontrados en el lugar motivo de la investigación, debido a que en gran parte del personal se observó cierta tales renuencia de algunos colaboradores en brindar información para el desarrollo de la investigación, aduciendo diversos argumentos, los cuales seguramente se te presentan también en el desarrollo de muchas investigaciones y más si están relacionadas al mismo personal, siendo necesario que el investigador aplique acciones estratégicas a fin de garantizar la objetividad y veracidad del recojo de la información teniendo mucho cuidado de no forzar y en consecuencia sesgar la información obtenida, cabe destacar que dicha limitación fue superada, sin embargo dilato el normal desarrollo del trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se confirma la relación positiva entre las variables Políticas de salud y Satisfacción laboral en el puesto de salud del Distrito de San Salvador, donde la prueba de correlación Rho de Spearman = 0,469, asimismo, determinando que el valor de significancia bilateral (sig.) es $0.018 < 0.05$.
2. Existe una correlación positiva entre la Gestión eficiente del sistema de salud y Satisfacción laboral, teniendo en la prueba Rho de Spearman un valor de 0,490,, determinando que el valor de significancia bilateral (sig.) es $0.013 < 0.05$, con lo que se demuestra la relación positiva y significativa.
3. Existe una correlación positiva entre la Revalorización del personal de salud y Satisfacción laboral, siendo el Rho de Spearman igual a 0,538, determinando que el valor de significancia bilateral (sig.) es $0.006 < 0.05$, mostrando así la relación positiva y significativa.
4. Se demuestra una correlación positiva entre la Infraestructura moderna e interconectada y Satisfacción laboral, dando como resultado el Rho de Spearman de 0,457, determinando que el valor de significancia bilateral (sig.) es $0.022 < 0.05$, con dichos resultados se demuestra la relación positiva y significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda al director del Puesto de Salud de San Salvador, que, se implementen y mejoren políticas de manejo interno orientadas a fortalecer y mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores, para tal fin se podrá implementar acciones de premiación y motivación que no necesariamente sean de carácter económico, pero si con un contenido de motivación humana, espiritual o reconocimientos vía documentos por el logro de los objetivos internos, así como el cumplimiento de sus políticas.
- 2.** Se recomienda al director del Puesto de Salud de San Salvador que con el fin de mejorar el nivel de la Gestión eficiente del sistema de salud, el cual se presenta a un nivel medianamente adecuado, se implemente un espacio en el centro de salud en el cual se presente de manera clara los procedimientos a seguir para los diversos trámites administrativos que deban desarrollar, así mismo se prevea la adquisición de los insumos médicos a fin de contar con los mismos de manera permanente de igual forma, será importante incrementar las acciones de transparencia en todo el quehacer del personal, a fin de mostrar una imagen adecuada de la institución hacia sus colaboradores y usuarios.
- 3.** Se recomienda al director del Puesto de Salud de San Salvador que, se inicien acciones de gestión a fin de solicitar la aprobación para el aumento o incremento del personal de atención tanto administrativo como de salud, del mismo modo gestionar la asignación de bonos por servicios especiales, horas extras u otros que ayuden a mejorar los niveles de satisfacción en los colaboradores.
- 4.** Se recomienda al director del Puesto de Salud de San Salvador que, se realicen convenios con diversas instituciones privadas de los sectores salud y educación a fin de que se pueda gestionar la donación de equipos médicos, así como de tecnología moderna que permita mejorar la labor del personal y el servicio a quienes visitan dicho establecimiento de salud.

REFERENCIAS

- Abril, M. C. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano* (Primera ed.). Ambato, Ecuador: UTA-Universidad Técnica de Ambato.
- Akamine, M. A. (2017). Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alarcón, N., Ganga, F., Monteverde, A., & Pedraja, L. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital de Chile. *Med Wave*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act#>
- Alemán, J. C. (2017). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua, junio 2017. *Tesis de maestría*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7917/1/t960.pdf>
- Arévalo, F. J., & Véliz, M. A. (2015). *Diseño de un plan de negocio para la creación de una empresa de catering direccionada al sector ejecutivo en la vía Samborondón como alternativa gastronómica saludable*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de pace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10042/1/UPS-GT001048.pdf
- Ávila, D., Cuzco, M. D., & García, H. (2015). *La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100002
- Ayala, J. (2017). Políticas de capacitación y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Huamanga, Ayacucho, 2016. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16358/Ayala_LJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bancobase. (2019). *La transparencia en la empresa genera confianza*. Obtenido de <https://blog.bancobase.com/la-transparencia-en-la-empresa-genera-confianza>
- Baptista, M. d., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Edamsa Impresiones, S.A. de C.V.
- Bastidas, V. G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. *Tesis de maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Benavides, J. (2014). *Administración* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Boyero, M. R., & Montoya, C. A. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad Organizacional. (U. N. Misiones, Ed.) *Visión de futuro*, 20(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Calle, A. R. (2019). Evaluación de la ejecución del presupuesto y gestión administrativa para la optimización de gastos corrientes en la Agencia 2 Cutervo del Banco de la Nación. *Tesis de grado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2075/1/TL_CalleTu%C3%B1oqueAlexi.pdf
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *¿Cómo hacer la tesis Universitaria?* Cusco, Perú.
- Cannice, M., Koontz, H., & Weihrich, H. (2017). *Administración* (Decimoquinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (Décima ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Décima edición ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (Quinta edición ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Educación.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2018). *Administración* (Decomotercera ed.). México, México: Pearson Educación Inc.
- Davis, K., Guzmán, M., & Werther, W. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (Séptima ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Días, C. (2015). *Administración* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Díaz, R. A. (2019). La Imagen Corporativa y su relación con la Reputación Corporativa de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPAT S.A. Madre de Dios 2018. *Tesis de maestría*. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5938/DIAZ_NR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Duve, A. (2019). Alfa de Cronbach. *Análisis de la consistencia o confiabilidad de un instrumento*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=nIZgDNVQEWE>
- Espino, E. J. (2016). *Implementación de mejora en la gestión compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2459/1/2016_Espino_Implementacion_de_mejora_en_la_gestion_compras.pdf
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

- EUSA. (2017). *Manual de desarrollo de competencias*. Obtenido de 19 competencias clave para tu desarrollo profesional: <file:///D:/TESIS/Libros/eusa-manual-de-competencias-2016-interactivo.pdf>
- García, P. (2016). *CADE 2016: Minsa y 4 pilares para fortalecer la salud en Perú*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/cade-2016-minsa-4-pilares-fortalecer-salud-peru-432384-noticia/>
- Gobierno del Perú. (2019). *Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General*. Obtenido de <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>
- Grandez, C. A. (2019). Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018. *Tesis de maestría*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29408/Grandez_MCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huamán, N. (2016). Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 9(2). Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/230
- Laudon, K., & Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial* (Decimocuarta ed.). México, México: Pearson Educación.
- Lexico - Oxford. (2019). *Equipamiento*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/equipamiento>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2017). *Programación Multianual*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/presupuestales2017/doc2017/PMSS-2018-2020-OGPPM.pdf>
- Ministerio de Salud - MINSA. (2017). *Programación Multianual*. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/presupuestales2017/doc2017/PMSS-2018-2020-OGPPM.pdf>

- Ministerio de salud. (2018). *Programación Multianual 2018-2020*. Ministerio de Salud, Lima. Obtenido de <https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2017/PMSS-2018-2020-OGPPM.pdf>
- Ministerio de Salud. (2020). *La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, País Saludable"*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257169/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030%20.pdf>
- Pagnamento, L. V. (2017). La construcción social de políticas públicas en salud: la participación comunitaria asociada a la Atención Primaria de la Salud desde la perspectiva de los agentes de salud. Análisis de caso (CAPS municipio de La Plata 2008-2015),. *Tesis de doctorado*. Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Obtenido de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1492/te.1492.pdf>
- Partida, A., Rodríguez, B. N., & Terán, M. M. (2017). Análisis de los comportamientos de Ciudadanía Organizacional y su relación con el rendimiento en proyectos sociales: estudio de alumnos universitarios. *Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*. México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/7.02.pdf>
- Portal, C. (2017). *Gestión de compras*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-compras/>
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM - Perú. (2015). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Rivera, Y. M. (2018). Determinantes de La Satisfacción Laboral En el Sector Salud Peruano. *Tesis de maestría*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1
- SEISAMED. (2019). *4 tendencias de infraestructura hospitalaria*. Obtenido de <https://www.seisamed.com/4-tendencias-de-infraestructura-hospitalaria>

- Torres, A. K. (2018). Factores que inciden en la satisfacción laboral en el personal de los Dispensarios de Salud del Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro. *Tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10881/1/T-UCSG-POS-MGSS-136.pdf>
- Uribe, C. P. (2017). Condición Laboral y Satisfacción de la Enfermera del Hospital Augusto Hernández Mendoza - Ica 2014. *Tesis de doctorado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4771/ENDurqucp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, A. (2018). Investigación en Políticas y Sistemas de Salud para la gestión basada en evidencias. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342018000300001
- Ventura, J. L. (oct.-dic. de 2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Zaldúa, A. B. (2018). Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. *Tesis de maestría*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>
- Zamacona, R. (2017). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/zamacona_s_r/capitulo3.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021				
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?	Determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	Las políticas de salud se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	<p>Variable 1</p> <p>Políticas de salud</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión eficiente del sistema de salud - Revalorización del personal de salud - Infraestructura moderna e interconectada 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Alcance: Descriptivo/correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – de corte transversal</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la gestión eficiente del sistema de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?	Determinar la relación que existe la gestión eficiente del sistema de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	La gestión eficiente del sistema de salud se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo Actual 	<p>Población Universo: 25 personas</p> <p>Muestra: 25 unidades de estudio</p>

Salvador, Calca – Cusco 2021?	Salvador, Calca – Cusco 2021.	Salvador, Calca – Cusco 2021.	- Oportunidades de progreso	Muestreo: Muestreo censal
¿Qué relación existe entre la revalorización del personal de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?	Determinar la relación que existe la revalorización del personal de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	La revalorización del personal de salud se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.	- Ambiente de trabajo	Técnica de recolección: Encuesta Instrumento de recolección: Cuestionario
¿Qué relación existe entre la infraestructura moderna e interconectada y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021?	Determinar la relación que existe la infraestructura moderna e interconectada y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021	La infraestructura moderna e interconectada se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.		Método de análisis: Programa estadístico Excel y SPSS V22, Prueba de hipótesis, Estadístico Rho de Spearman y el Alfa de Cronbach.

Nota: Elaboración propia

Anexo 2-A

Matriz de operacionalización de variables – Investigación cuantitativa

Título: Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021							
Variable 1: Políticas en salud							
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel de medición		
Son lineamientos estratégicos que buscan hacer más eficiente y diversificado el Acceso Universal a las Salud de personas, familias y comunidades, contribuyendo a la construcción de un país felizmente saludable. (Ministerio de Salud - MINSA, 2017, pág. 2)	De acuerdo al Ministerio de Salud - MINSA (2017) los pilares para poder analizar las políticas de salud son: Gestión eficiente del sistema de salud, Cobertura y calidad de los servicios de salud, Revalorización del personal de salud e Infraestructura moderna e interconectada	Gestión eficiente del sistema de salud	Trámite administrativo	1, 2, 3	(Escala de Likert: 1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo)		
			Gestión del gasto	4, 5, 6			
			Trasparencia	7, 8, 9			
			Disponibilidad de RRHH	10, 11, 12			
		Competencias	13, 14, 15				
		Infraestructura moderna e interconectada	Revalorización del personal de salud e Infraestructura moderna e interconectada	Infraestructura moderna e interconectada	Remuneración	16, 17, 18	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
					Infraestructura	19, 20, 21	
					Equipamiento	22, 23, 24	
					Tecnología	25, 26, 27	

Nota: Elaboración propia

Anexo 2-B

Matriz de operacionalización de variables – Investigación cuantitativa

Título: Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021					
Variable 2: Satisfacción laboral					
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas. Los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. (Coulter & Robbins cit. por Ayala, 2017, pág. 33)	Ayala (2017) propone las siguientes dimensiones para evaluar la satisfacción laboral: Trabajo actual, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso y Ambiente de trabajo.	Trabajo actual	Responsabilidad	1, 2, 3	(Escala de Likert: 1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo)
			Políticas	4, 5, 6	
			Especialidad	7, 8, 9	
		Capacitación	10, 11, 12		
		Oportunidades de progreso	Desarrollo profesional	13, 14, 15	
		Ambiente de trabajo	Recursos adecuados	16, 17, 18	Técnica: Encuesta
			Ciudadanía organizacional	19, 20, 21	
			Imagen institucional	22, 23, 24	Instrumento: Cuestionario
			Identificación	25, 26, 27	

Nota: Elaboración propia

Anexo 3-A

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 01: POLÍTICAS EN SALUD

Presentación: El presente instrumento se realiza para recoger información para el trabajo de investigación titulado: Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, con el cual se podrá conocer de mejor manera la percepción del personal de la institución sobre las políticas de salud, dicho cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que Ud. Considere más adecuada a las afirmaciones presentadas:

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 01 – POLÍTICAS DE SALUD						
N°	Gestión eficiente del sistema de salud	Escala de medición				
Trámite administrativo		1	2	3	4	5
01	Los trámites administrativos en el puesto de salud, son atendidos en tiempo récord.					
02	Se da un tratamiento adecuado a los trámites administrativos en el puesto de salud.					
03	El procedimiento establecido para el trámite administrativo, permite canalizar la documentación de manera adecuada.					
Gestión del gasto		1	2	3	4	5
04	Los gastos realizados en el puesto de salud, responden a las necesidades de la organización.					
05	En el puesto de salud se aplican adecuadamente las políticas para la gestión del gasto.					
06	En el puesto de salud se aplica el procedimiento correspondiente de manera adecuada para la ejecución del gasto.					

Transparencia		1	2	3	4	5
07	Los procesos de compra en el puesto de salud, son realizados con total transparencia.					
08	Toda la gestión realizada por el puesto de salud, es de dominio público.					
09	Las plataformas virtuales del puesto de salud brindan información actualizada.					
N°	Revalorización del personal de salud	Escala de medición				
Disponibilidad de RRHH		1	2	3	4	5
10	En el puesto de salud se cuenta con el personal administrativo necesario para atender las necesidades de la institución.					
11	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal para atender las necesidades de la población.					
12	Se cuenta con personal de limpieza de manera permanente.					
Competencias		1	2	3	4	5
13	El personal administrativo cuenta con el conocimiento necesario para las funciones que realizan.					
14	Los directivos del puesto de salud, ponen en prácticas todas sus competencias en el ejercicio de sus funciones.					
15	Se cuentan con políticas de evaluación de las competencias y habilidades del personal del puesto de salud.					
Remuneración		1	2	3	4	5
16	El salario del personal administrativo está acorde al mercado laboral.					
17	El personal médico percibe un salario acorde a su especialidad.					
18	Se cuenta con políticas que mejoren las remuneraciones de acuerdo al mérito.					
N°	Infraestructura moderna e interconectada	Escala de medición				
Infraestructura		1	2	3	4	5
19	La infraestructura del puesto de salud, brinda seguridad tanto para el personal como para los pacientes.					
20	La infraestructura de puesto de salud es suficiente para atender a las necesidades de la población.					
21	Se da mantenimiento a las instalaciones físicas del puesto de salud, a fin de mantenerlos operativos.					
Equipamiento		1	2	3	4	5
22	El puesto de salud cuenta con los equipos necesarios para atender los servicios que brinda.					
23	En el puesto de salud se realiza un mantenimiento preventivo de los equipos de atención.					

24	Se realiza un control periódico sobre la situación actual de los equipos de uso del personal.					
Tecnología		1	2	3	4	5
25	El puesto de salud cuenta con equipos modernos para atender a los pacientes.					
26	El puesto de salud trabaja con tecnología de información moderna que le permita mantener comunicación actualizada de un área a otra.					
27	Las historias clínicas de los pacientes se manejan de manera digitalizada.					

Nota: Elaboración propia.

Anexo 3-B

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 02: SATISFACCIÓN LABORAL

Presentación: El presente instrumento se realiza para recoger información para el trabajo de investigación titulado: Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021, con el cual se podrá conocer de mejor manera la percepción del personal de la institución sobre la satisfacción laboral, dicho cuestionario es anónimo.

Instrucciones: Marcar con una X la respuesta que Ud. Considere más adecuada a las afirmaciones presentadas:

ESCALA DE MEDICION – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5

Nota: Elaboración propia

Instrumento:

CUESTIONARIO 02 – SATISFACCIÓN LABORAL						
N°	Trabajo Actual	Escala de medición				
Responsabilidad		1	2	3	4	5
01	El personal conoce de manera clara la responsabilidad que su puesto le exige.					
02	El personal sabe lo que la institución espera de ellos, por eso cumplen con responsabilidad sus funciones.					
03	El personal cumple con responsabilidad las funciones que se le asignan.					
Políticas		1	2	3	4	5
04	El personal se esfuerza por cumplir su trabajo en concordancia con las políticas institucionales.					
05	El personal conoce las políticas institucionales de manera clara.					
06	Las políticas establecidas por la institución, permiten que el personal cumpla de mejor manera sus funciones.					
Especialidad		1	2	3	4	5
07	El personal desempeña sus funciones de acuerdo a la especialidad que tiene.					
08	El personal del puesto de salud, es contratado de acuerdo a la especialidad.					

09	La dirección del puesto de salud, mejora la especialización del personal en sus diferentes áreas					
N°	Oportunidades de progreso	Escala de medición				
	Capacitación	1	2	3	4	5
10	La capacitación que da la institución permite desarrollar habilidades del personal.					
11	El personal aprovecha de las capacitaciones que da la institución.					
12	El personal pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que recibe de la institución.					
	Desarrollo profesional	1	2	3	4	5
13	La institución permite un crecimiento y desarrollo profesional					
14	La dirección da al personal la oportunidad de ascensos en la institución.					
15	El esfuerzo del personal, es recompensado con un ascenso en la institución.					
	Recursos adecuados	1	2	3	4	5
16	La institución facilita al personal los recursos necesarios que le permitan lograr un crecimiento dentro de la institución.					
17	Para el desempeño de las funciones el personal cuenta con todas las herramientas básicas.					
18	Los recursos necesarios para el desempeño del trabajo en el puesto de salud, son entregados a tiempo para el cumplimiento de las funciones.					
N°	Ambiente de trabajo	Escala de medición				
	Ciudadanía organizacional	1	2	3	4	5
19	El personal se apoya de manera mutua a fin de lograr los objetivos institucionales					
20	Las personas en el puesto de salud apoyan con actividades fuera de sus obligaciones.					
21	El personal apoya más allá de sus funciones.					
	Imagen institucional	1	2	3	4	5
22	La institución trabaja por lograr una adecuada imagen institucional dentro de la población.					
23	La imagen institucional que proyecta el puesto de salud es buena.					
24	El personal apoya a lograr una buena imagen institucional.					
	Identificación	1	2	3	4	5
25	El personal se idéntica con la institución y sus problemas.					
26	Las personas se sienten en familia en la institución.					
27	Las personas apoyan en todas las actividades de la institución.					

Nota: Los ítems fueron adaptados de la encuesta validada de Ayala (2017)

Anexo 4-A

Fichas de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS DE SALUD

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Gestión eficiente del sistema de salud							
1	Los trámites administrativos en el puesto de salud, son atendidos en tiempo récord.	X		X		X		
2	Se da un tratamiento adecuado a los trámites administrativos en el puesto de salud.	X		X		X		
3	El procedimiento establecido para el trámite administrativo, permite canalizar la documentación de manera adecuada.	X		X		X		
4	Los gastos realizados en el puesto de salud, responden a las necesidades de la organización.	X		X		X		
5	En el puesto de salud se aplican adecuadamente las políticas para la gestión del gasto.	X		X		X		
6	En el puesto de salud se aplica el procedimiento correspondiente de manera adecuada para la ejecución del gasto.	X		X		X		
7	Los procesos de compra en el puesto de salud, son realizados con total transparencia.	X		X		X		
8	Toda la gestión realizada por el puesto de salud, es de dominio público.	X		X		X		
9	Las plataformas virtuales del puesto de salud brindan información actualizada.	X		X		X		
	Dimensión 2: Revalorización del personal de salud							
10	En el puesto de salud se cuenta con el personal administrativo necesario para atender las necesidades de la institución.	X		X		X		
11	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal para atender las necesidades de la población.	X		X		X		
12	Se cuenta con personal de limpieza de manera permanente.	X		X		X		
13	El personal administrativo cuenta con el conocimiento necesario para las funciones que realizan.	X		X		X		
14	Los directivos del puesto de salud, ponen en prácticas todas sus competencias en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Se cuentan con políticas de evaluación de las competencias y habilidades del personal del puesto de salud.	X		X		X		
16	El salario del personal administrativo está acorde al mercado laboral.	X		X		X		
17	El personal médico percibe un salario acorde a su especialidad.	X		X		X		
18	Se cuenta con políticas que mejoren las remuneraciones de acuerdo al mérito.	X		X		X		

Dimensión 3: Infraestructura moderna e Interconectada		SI	No	SI	No	SI	No
19	La Infraestructura del puesto de salud, brinda seguridad tanto para el personal como para los pacientes.	X		X		X	
20	La infraestructura de puesto de salud es suficiente para atender a las necesidades de la población.	X		X		X	
21	Se da mantenimiento a las instalaciones físicas del puesto de salud, a fin de mantenerlos operativos.	X		X		X	
22	El puesto de salud cuenta con los equipos necesarios para atender los servicios que brinda.	X		X		X	
23	En el puesto de salud se realiza un mantenimiento preventivo de los equipos de atención.	X		X		X	
24	Se realiza un control periódico sobre la situación actual de los equipos de uso del personal.	X		X		X	
25	El puesto de salud cuenta con equipos modernos para atender a los pacientes.	X		X		X	
26	El puesto de salud trabaja con tecnología de información moderna que le permita mantener comunicación actualizada de un área a otra.	X		X		X	
27	Las historias clínicas de los pacientes se manejan de manera digitalizada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Edwin Umeres Mena DNI: 23946399

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gestión pública y desarrollo empresarial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 15, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Trabajo actual								
1	El personal conoce de manera clara la responsabilidad que su puesto le exige.	X		X		X		
2	El personal sabe lo que la institución espera de ellos, por eso cumplen con responsabilidad sus funciones.	X		X		X		
3	El personal cumple con responsabilidad las funciones que se le asignan.	X		X		X		
4	El personal se esfuerza por cumplir su trabajo en concordancia con las políticas institucionales.	X		X		X		
5	El personal conoce las políticas institucionales de manera clara.	X		X		X		
6	Las políticas establecidas por la institución, permiten que el personal cumpla de mejor manera sus funciones.	X		X		X		
7	El personal desempeña sus funciones de acuerdo a la especialidad que tiene.	X		X		X		
8	El personal del puesto de salud, pone en práctica la especialidad con la que cuenta.	X		X		X		
9	La dirección del puesto de salud, mejora la especialización del personal en sus diferentes áreas	X		X		X		
Dimensión 2: Oportunidad de progreso								
10	La capacitación que da la institución permite desarrollar habilidades del personal.	X		X		X		
11	El personal aprovecha de las capacitaciones que da la institución.	X		X		X		
12	El personal pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que recibe de la institución.	X		X		X		
13	La institución permite un crecimiento y desarrollo profesional	X		X		X		
14	La dirección da al personal la oportunidad de ascensos en la institución.	X		X		X		
15	El esfuerzo del personal, es recompensado con un ascenso en la institución.	X		X		X		
16	La institución facilita al personal los recursos necesarios que le permitan lograr un crecimiento dentro de la institución.	X		X		X		

17	Para el desempeño de las funciones el personal cuenta con todas las herramientas básicas.	X		X		X		
18	Los recursos necesarios para el desempeño del trabajo en el puesto de salud, son entregados a tiempo para el cumplimiento de las funciones.	X		X		X		
Dimensión 3: Ambiente de trabajo		SI	No	SI	No	SI	No	
19	El personal se apoya de manera mutua a fin de lograr los objetivos institucionales	X		X		X		
20	Las personas se quedan después de su hora de salida para cumplir con los objetivos establecidos.	X		X		X		
21	El personal apoya más allá de sus funciones.	X		X		X		
22	La institución trabaja por lograr una adecuada imagen institucional dentro de la población.	X		X		X		
23	La imagen institucional que proyecta el puesto de salud es buena.	X		X		X		
24	El personal apoya a lograr una buena imagen institucional.	X		X		X		
25	El personal se identifica con la institución y sus problemas.	X		X		X		
26	Las personas se sienten en familia en la institución.	X		X		X		
27	Las personas apoyan en todas las actividades de la institución.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Edwin Umeres Mena **DNI:** 23946399

Especialidad del validador: Maestro en Administración con Mención en Gestión pública y desarrollo empresarial

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 15, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

Anexo 4-B

Fichas de validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS DE SALUD

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Gestión eficiente del sistema de salud								
1	Los trámites administrativos en el puesto de salud, son atendidos en tiempo récord.	X		X		X		
2	Se da un tratamiento adecuado a los trámites administrativos en el puesto de salud.	X		X		X		
3	El procedimiento establecido para el trámite administrativo, permite canalizar la documentación de manera adecuada.	X		X		X		
4	Los gastos realizados en el puesto de salud, responden a las necesidades de la organización.	X		X		X		
5	En el puesto de salud se aplican adecuadamente las políticas para la gestión del gasto.	X		X		X		
6	En el puesto de salud se aplica el procedimiento correspondiente de manera adecuada para la ejecución del gasto.	X		X		X		
7	Los procesos de compra en el puesto de salud, son realizados con total transparencia.	X		X		X		
8	Toda la gestión realizada por el puesto de salud, es de dominio público.	X		X		X		
9	Las plataformas virtuales del puesto de salud brindan información actualizada.	X		X		X		
Dimensión 2: Revalorización del personal de salud								
10	En el puesto de salud se cuenta con el personal administrativo necesario para atender las necesidades de la institución.	X		X		X		
11	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal para atender las necesidades de la población.	X		X		X		
12	Se cuenta con personal de limpieza de manera permanente.	X		X		X		
13	El personal administrativo cuenta con el conocimiento necesario para las funciones que realizan.	X		X		X		
14	Los directivos del puesto de salud, ponen en prácticas todas sus competencias en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Se cuentan con políticas de evaluación de las competencias y habilidades del personal del puesto de salud.	X		X		X		
16	El salario del personal administrativo está acorde al mercado laboral.	X		X		X		
17	El personal médico percibe un salario acorde a su especialidad.	X		X		X		

18	Se cuenta con políticas que mejoren las remuneraciones de acuerdo al mérito.	X		X		X	
Dimensión 3: Infraestructura moderna e interconectada		Si	No	Si	No	Si	No
19	La infraestructura del puesto de salud, brinda seguridad tanto para el personal como para los pacientes.	X		X		X	
20	La infraestructura de puesto de salud es suficiente para atender a las necesidades de la población.	X		X		X	
21	Se da mantenimiento a las instalaciones físicas del puesto de salud, a fin de mantenerlos operativos.	X		X		X	
22	El puesto de salud cuenta con los equipos necesarios para atender los servicios que brinda.	X		X		X	
23	En el puesto de salud se realiza un mantenimiento preventivo de los equipos de atención.	X		X		X	
24	Se realiza un control periódico sobre la situación actual de los equipos de uso del personal.	X		X		X	
25	El puesto de salud cuenta con equipos modernos para atender a los pacientes.	X		X		X	
26	El puesto de salud trabaja con tecnología de información moderna que le permita mantener comunicación actualizada de un área a otra.	X		X		X	
27	Las historias clínicas de los pacientes se manejan de manera digitalizada.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems muestran suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Castro Jimenez, Justo Pastor DNI: 23856330

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 25, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante
Dr. Justo Pastor Castro Jimenez
Cod. ORCID 0000-0002-3182-1544

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Trabajo actual								
1	El personal conoce de manera clara la responsabilidad que su puesto le exige.	X		X		X		
2	El personal sabe lo que la institución espera de ellos, por eso cumplen con responsabilidad sus funciones.	X		X		X		
3	El personal cumple con responsabilidad las funciones que se le asignan.	X		X		X		
4	El personal se esfuerza por cumplir su trabajo en concordancia con las políticas institucionales.	X		X		X		
5	El personal conoce las políticas institucionales de manera clara.	X		X		X		
6	Las políticas establecidas por la institución, permiten que el personal cumpla de mejor manera sus funciones.	X		X		X		
7	El personal desempeña sus funciones de acuerdo a la especialidad que tiene.	X		X		X		
8	El personal del puesto de salud, pone en práctica la especialidad con la que cuenta.	X		X		X		
9	La dirección del puesto de salud, mejora la especialización del personal en sus diferentes áreas	X		X		X		
Dimensión 2: Oportunidad de progreso								
10	La capacitación que da la institución permite desarrollar habilidades del personal.	X		X		X		
11	El personal aprovecha de las capacitaciones que da la institución.	X		X		X		
12	El personal pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que recibe de la institución.	X		X		X		
13	La institución permite un crecimiento y desarrollo profesional	X		X		X		
14	La dirección da al personal la oportunidad de ascensos en la institución.	X		X		X		
15	El esfuerzo del personal, es recompensado con un ascenso en la institución.	X		X		X		
16	La institución facilita al personal los recursos necesarios que le permitan lograr un crecimiento dentro de la institución.	X		X		X		

17	Para el desempeño de las funciones el personal cuenta con todas las herramientas básicas.	X		X		X	
18	Los recursos necesarios para el desempeño del trabajo en el puesto de salud, son entregados a tiempo para el cumplimiento de las funciones.	X		X		X	
Dimensión 3: Ambiente de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No
19	El personal se apoya de manera mutua a fin de lograr los objetivos institucionales	X		X		X	
20	Las personas se quedan después de su hora de salida para cumplir con los objetivos establecidos.	X		X		X	
21	El personal apoya más allá de sus funciones.	X		X		X	
22	La institución trabaja por lograr una adecuada imagen institucional dentro de la población.	X		X		X	
23	La imagen institucional que proyecta el puesto de salud es buena.	X		X		X	
24	El personal apoya a lograr una buena imagen institucional.	X		X		X	
25	El personal se idéntica con la institución y sus problemas.	X		X		X	
26	Las personas se sienten en familia en la institución.	X		X		X	
27	Las personas apoyan en todas las actividades de la institución.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los items muestran suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Castro Jimenez, Justo Pastor DNI: 23856330

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco 25, de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante
 Dr. Justo Pastor Castro Jimenez
 Cod. ORCID 0000-0002-3182-1544

Anexo 4-C

Fichas de validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL


N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Trabajo actual								
1	El personal conoce de manera clara la responsabilidad que su puesto le exige.	X		X		X		
2	El personal sabe lo que la institución espera de ellos, por eso cumplen con responsabilidad sus funciones.	X		X		X		
3	El personal cumple con responsabilidad las funciones que se le asignan.	X		X		X		
4	El personal se esfuerza por cumplir su trabajo en concordancia con las políticas institucionales.	X		X		X		
5	El personal conoce las políticas institucionales de manera clara.	X		X		X		
6	Las políticas establecidas por la institución, permiten que el personal cumpla de mejor manera sus funciones.	X		X		X		
7	El personal desempeña sus funciones de acuerdo a la especialidad que tiene.	X		X		X		
8	El personal del puesto de salud, pone en práctica la especialidad con la que cuenta.	X		X		X		
9	La dirección del puesto de salud, mejora la especialización del personal en sus diferentes áreas	X		X		X		
Dimensión 2: Oportunidad de progreso								
10	La capacitación que da la institución permite desarrollar habilidades del personal.	X		X		X		
11	El personal aprovecha de las capacitaciones que da la institución.	X		X		X		
12	El personal pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que recibe de la institución.	X		X		X		
13	La institución permite un crecimiento y desarrollo profesional	X		X		X		
14	La dirección da al personal la oportunidad de ascensos en la institución.	X		X		X		
15	El esfuerzo del personal, es recompensado con un ascenso en la institución.	X		X		X		
16	La institución facilita al personal los recursos necesarios que le permitan lograr un crecimiento dentro de la institución.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS POLÍTICAS DE SALUD

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Gestión eficiente del sistema de salud								
1	Los trámites administrativos en el puesto de salud, son atendidos en tiempo récord.	X		X		X		
2	Se da un tratamiento adecuado a los trámites administrativos en el puesto de salud.	X		X		X		
3	El procedimiento establecido para el trámite administrativo, permite canalizar la documentación de manera adecuada.	X		X		X		
4	Los gastos realizados en el puesto de salud, responden a las necesidades de la organización.	X		X		X		
5	En el puesto de salud se aplican adecuadamente las políticas para la gestión del gasto.	X		X		X		
6	En el puesto de salud se aplica el procedimiento correspondiente de manera adecuada para la ejecución del gasto.	X		X		X		
7	Los procesos de compra en el puesto de salud, son realizados con total transparencia.	X		X		X		
8	Toda la gestión realizada por el puesto de salud, es de dominio público.	X		X		X		
9	Las plataformas virtuales del puesto de salud brindan información actualizada.	X		X		X		
Dimensión 2: Revalorización del personal de salud								
10	En el puesto de salud se cuenta con el personal administrativo necesario para atender las necesidades de la institución.	X		X		X		
11	Se cuenta con la cantidad necesaria de personal para atender las necesidades de la población.	X		X		X		
12	Se cuenta con personal de limpieza de manera permanente.	X		X		X		
13	El personal administrativo cuenta con el conocimiento necesario para las funciones que realizan.	X		X		X		
14	Los directivos del puesto de salud, ponen en prácticas todas sus competencias en el ejercicio de sus funciones.	X		X		X		
15	Se cuentan con políticas de evaluación de las competencias y habilidades del personal del puesto de salud.	X		X		X		
16	El salario del personal administrativo está acorde al mercado laboral.	X		X		X		
17	El personal médico percibe un salario acorde a su especialidad.	X		X		X		
18	Se cuenta con políticas que mejoren las remuneraciones de acuerdo al mérito.	X		X		X		

Anexo 5

Cartas sobre solicitud de uso del nombre institucional y permiso para realizar la recolección de datos.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

"AÑO DEL BICENTENARIO: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Cusco, 21 de Setiembre del 2021.

Señor:
Director Ejecutivo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte.
MC. HUGO RAMOS GALDOS
Presente.

Asunto: Autorización para el uso del nombre del "Centro de Salud del Distrito de San Salvador Provincia de Calca Departamento del Cusco" y para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para trabajo de investigación.

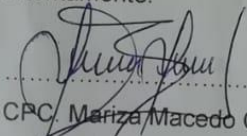
Por medio del presente, tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y presentarme, soy la estudiante Mariza Macedo Calderón, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo -Lima Norte, identificada con DNI N° 23861765 y código de alumna 7002537284, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

"Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021"


En ese sentido, solicito a vuestro despacho, se me conceda la autorización para utilizar el nombre del "Centro de Salud del Distrito de San Salvador Calca Cusco" y las facilidades para aplicar los instrumentos de recolección de datos en la institución que usted representa, a fin de poder desarrollar mi trabajo de investigación.

A la espera de su autorización, quedo de usted.

Atentamente.


.....
CPC, Mariza Macedo Calderón
DNI. 23861765

Correoelectronico.marizamacedocalderon@gmail.com
Celular: 984904515





Cusco, 13 de Octubre del 2021.

OFICIO N° *RSY* -2021- GRC - DRSC-D-RSSCN-UGDRRH/CAPACITACION

CPC. MARIZA MACEDO CALDERON.

ASUNTO: AUTORIZA APLICAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

REFERENCIA: SOLICITUD CON REGISTRO 11529, DE FECHA 22 DE SETIEMBRE DEL 2021.

Mediante el presente, me dirijo a usted, para manifestarle que se ha recibido la solicitud indicada en la referencia, que solicita autorización para recolectar información y/o datos con fines de realizar la investigación, "POLITICAS EN SALUD Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE SAN SALVADOR-CALCA-CUSCO 2021"

Basado en dicho documento, la Dirección de la RSSCN a través del oficina de capacitación, autoriza, la actividad solicitada, que se realizara en el Centro de Salud San Salvador, por lo que se solicita a la autoridad que conduce dicho Establecimiento de Salud, brindar las facilidades del caso a la portadora de la presente autorización.

CONSIDERACIONES:

- 1.- El estudiante debe cumplir estrictamente, las normas establecidas por la institución, que le serán comunicadas al inicio de sus actividades.
- 2.- El estudiante, deberá asistir al establecimiento de salud, protegido, con el EPP establecido por el MINSA, suministrado por cuenta propia, siendo obligatorio el uso de doble mascarilla.
- 3.- La institución, no se responsabiliza de ocurrir algún incidente en la salud del estudiante.
- 4.- Se otorga la presente autorización estrictamente con fines de estudios.

Atentamente.



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SURTE

[Signature]

M.C. Hugo Ramos Galdós
DIRECTOR EJECUTIVO





Gobierno Regional
CUSCO

Dirección
Regional de
Salud Cusco

Red de Servicios
de Salud Cusco
Norte

Oficina de
Gestión del
Recurso

Oficina de
Capacitación



"CUSCO CAPITAL HISTÓRICA DEL PERÚ"
"AÑO DEL BICENTENARIO 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA DEL PERÚ"

Cusco, 13 de Octubre del 2021.

OFICIO N° 1285 -2021 GRC - DRSC-D-RSSCN-UGDRRH/CAPACITACION,
CPC MARIZA MACEDO CALDERON.

ASUNTO: AUTORIZA USO DE DENOMINACION DE LA ENTIDAD EN TITULO DE TRABAJO
DE INVESTIGACION.

REFERENCIA: SOLICITUD N° DE REGISTRO 11529 DEL 22 DE SETIEMBRE DEL 2021.

Mediante el presente dirijo a usted, para comunicarle que, se ha recibido la solicitud indicada en la referencia, en base a lo que se autoriza el uso de denominación de la entidad Centro de Salud del distrito de San Salvador provincia de Calca departamento de Cusco, en título de trabajo de investigación **POLITICAS EN SALUD Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD DEL DISTRITO DE SAN SALVADOR-CALCA-CUSCO 2021**. Cuya justificación permitirá conocer, profundizar y analizar el comportamiento de las variables de las políticas de salud y la satisfacción laboral.

Es propicia la ocasión, para reiterarle las consideraciones de estima personal.

Atentamente.


M.C. Hugo Ramos Galdos
DNP 15322
DIRECTOR EJECUTIVO



Anexo 6-A

Base de datos recolectados

	Políticas en salud																										
	Gestión eficiente del sistema de salud									Revalorización del personal de salud									Infraestructura moderna e interconectada								
	Trámite administrativo			Gestión del gasto			Trasparencia			Disponibilidad de RRHH			Competencias			Remuneración			Infraestructura			Equipamiento			Tecnología		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
Persona 1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	1	3	1	1	1	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3
Persona 2	4	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	1	1	5	4	2	3	1	3	1	1	1	1
Persona 3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
Persona 4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	3	3
Persona 5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2
Persona 6	5	5	4	1	2	2	5	5	3	2	1	2	5	3	5	1	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	3
Persona 7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	2	3	1
Persona 8	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2
Persona 9	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
Persona 10	4	3	3	3	3	4	2	1	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Persona 11	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
Persona 12	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
Persona 13	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	2	3	3	2	2	1
Persona 14	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2
Persona 15	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1
Persona 16	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2
Persona 17	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
Persona 18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	2	2	1	3	2	3	4	4	1
Persona 19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
Persona 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1
Persona 21	2	1	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	3	4	3	3	3	1	3	2	1	2	1	3	2	3	5
Persona 22	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Persona 23	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	1	3	3	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1
Persona 24	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1
Persona 25	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	3	1

Anexo 6-B

Base de datos recolectados

	Satisfacción laboral																										
	Trabajo actual									Oportunidades de progreso									Ambiente de trabajo								
	Responsabilidad			Políticas			Especialidad			Capacitación			Desarrollo profesional			Recursos adecuados			Ciudadanía organizacional			Imagen institucional			Identificación		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
Persona 1	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	3	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1
Persona 3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
Persona 4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2
Persona 5	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4
Persona 6	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	1	1	1	4	5	5	4	3	2	1	1	2	2	2	3	3
Persona 7	3	1	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4
Persona 8	3	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4
Persona 11	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 13	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Persona 14	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Persona 15	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 16	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Persona 17	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 18	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
Persona 19	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 20	4	5	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Persona 21	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Persona 22	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	3	3	3	5	2
Persona 23	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Persona 24	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3
Persona 25	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	3	2	3

Anexo 7 - A

Base de datos recolectados prueba piloto y evidencias de la determinación de la confiabilidad – Políticas en salud

Políticas en salud																												
Sujeto	Gestión eficiente del sistema de salud									Revalorización del personal de salud									Infraestructura moderna e interconectada									Suma
	Trámite administrativo			Gestión del gasto			Trasparencia			Disponibilidad de RRHH			Competencias			Remuneración			Infraestructura			Equipamiento			Tecnología			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
Persona 1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	2	3	3	2	2	1	86
Persona 2	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	95
Persona 3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1	60
Persona 4	4	4	3	5	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	85
Persona 5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
Persona 6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	98
Persona 7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	102
Persona 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1	77
Persona 9	2	1	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	4	4	3	3	4	1	3	2	1	2	1	3	2	3	5	77
Persona 10	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	90
Persona 11	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	3	1	4	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	66
Persona 12	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1	79
Persona 13	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	3	1	55
Persona 14	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	95
Persona 15	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1	60
Variación	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####	215,396
																												17,564

∞ Alfa = 0,954
 K (número de ítems) = 27
 Vi (varianza de cada ítem) = 17,56
 Vt (varianza total) = 215,40

$$\infty = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\infty = \frac{27}{27-1} \left[1 - \frac{17.56}{215.40} \right]$$

$$\infty = 0.954$$

Anexo 7 - B

Base de datos recolectados prueba piloto y evidencias de la determinación de la confiabilidad - Satisfacción laboral

Satisfacción laboral																												
Sujeto	Trabajo actual									Oportunidades de progreso									Ambiente de trabajo									Suma
	Responsabilidad			Políticas			Especialidad			Capacitación			Desarrollo profesional			Recursos adecuados			Ciudadanía organizacional			Imagen institucional			Identificación			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
Persona 1	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	102
Persona 2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103
Persona 3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
Persona 4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	118
Persona 5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78
Persona 6	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	100
Persona 7	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
Persona 8	4	5	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	97
Persona 9	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	91
Persona 10	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	33	3	3	5	5	3	3	3	5	2	135
Persona 11	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	76
Persona 12	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	68
Persona 13	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	3	2	3	67
Persona 14	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	103
Persona 15	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	78
Variación	1,200	0,782	0,596	0,916	0,462	0,782	1,529	0,996	1,129	1,049	0,729	0,729	0,693	0,800	0,560	0,293	0,729	#####	0,560	0,693	0,773	0,756	1,040	0,356	0,560	0,756	0,622	338,827
Nunca	2	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	67,680

∞ Alfa = 0,831
 K (número de ítems) = 27
 Vi (varianza de cada ítem) = 67,68
 Vt (varianza total) = 338,83

$$\infty = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\infty = \frac{27}{27-1} \left[1 - \frac{67,68}{338,83} \right]$$

$$\infty = 0,831$$

Anexo 7 - C

Base de datos recolectados prueba piloto y evidencias de la determinación de la confiabilidad - Ambas variables

Sujeto	Políticas en salud																											Satisfacción laboral																		Suma									
	Gestión eficiente del sistema de salud									Revalorización del personal de salud									Infraestructura moderna e interconectada									Trabajo actual						Oportunidades de progreso						Ambiente de trabajo															
	Trámite administrativo			Gestión del gasto			Trasparencia			Disponibilidad de RRHH			Competencias			Remuneración			Infraestructura			Equipamiento			Tecnología			Responsabilidad		Políticas		Especialidad		Capacitación		Desarrollo profesional		Recursos adecuados		Ciudadanía organizacional		Imagen institucional		Identificación											
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27		
Persona 1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	4	2	4	2	3	3	2	2	1	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	188
Persona 2	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	198		
Persona 3	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	138			
Persona 4	4	4	3	5	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	203					
Persona 5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	172				
Persona 6	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	198		
Persona 7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	185				
Persona 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1	4	5	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	174		
Persona 9	2	1	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	4	4	3	3	4	1	3	2	1	2	1	3	2	3	5	4	4	4	3	3	4	3	1	1	4	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	5	4	5	4	5	4	168	
Persona 10	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	33	3	3	5	5	3	3	5	2	225		
Persona 11	4	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	1	4	3	3	1	4	1	3	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	142				
Persona 12	4	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	147	
Persona 13	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	4	2	2	1	3	2	3	122	
Persona 14	4	4	3	3	3	4	2	2	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	198		
Persona 15	1	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	138		
Variación	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	2596,00		
																																																				102,116			

∞ Alfa = 0,979
 K (número de items) = 54
 Vi (varianza de cada item) = 102,12
 Vt (varianza total) = 2596,00

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{54}{54-1} \left[1 - \frac{102,12}{2596} \right]$$

∞ = 0,979

Anexo 8
Registro fotográfico



Anexo 9
Consentimiento informado

1

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Mariza Macedo Calderón estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación que existe entre las políticas de salud y la satisfacción laboral del personal del Puesto de Salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un cuestionario de 54 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Mariza Macedo Calderón, al teléfono 984904515 o al correo electrónico marizamacedocalderon@gmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.


Atentamente

Nombre del autor: Mariza Macedo Calderón.

Firma del autor... 

Yo acepto Patricia Soto preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida a las Políticas en salud y satisfacción laboral del personal del puesto de salud del Distrito de San Salvador, Calca – Cusco 2021.


Firma y nombre del participante