



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Etapa dirección de administración y desempeño laboral de los
profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Mancilla Chávez, Melissa Lissette (ORCID: 0000-0002-9445-1106)

ASESORA:

Dra. Guzmán Avalos Eliana Jackeline (ORCID: 0000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgo en salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios; quien me brindo vida, salud y bienestar en estos tiempos difíciles. E ilumino mi espíritu con sabiduría y fortaleza para culminar exitosamente mis metas profesionales.

A mi madre Carmen Chávez Barrantez; por ser mi inspiración e inculcarme la perseverancia en el logro de mis objetivos. Mostrándome su amor y paciencia en cada momento de mi vida.

A mi hermano Jesús Chancafe Chávez, por estar siempre a mi lado y apoyarme como amigo; motivándome y confiando en las decisiones que he toma.

Mancilla Chávez, Melissa Lissette

Agradecimiento

Agradezco a Dios

Por ser siempre mí guía para el cumplimiento de mis metas personales y profesionales.

A la Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos

Por brindar su tiempo, conocimiento y dedicación en la culminación de mi tesis

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo

Quienes orientaron y contribuyeron en la enseñanza de la maestría Gestión de los Servicios de la Salud.

A la Micro Red Ferreñafe

Por permitir aplicar la investigación y así poder contribuir a mejorar el desempeño profesional.

La Autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variable y Operacionalización de las variables.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Etapa dirección de administración en la Micro Red Ferreñafe, 2021.....	21
Tabla 2. Desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.....	22
Tabla 3. Etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.	23
Tabla 4. Dimensión comunicación de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.....	24
Tabla 5. Dimensión motivación de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.....	25
Tabla 6. Dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración relacionado y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.	26
Tabla 7. Dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.....	27

Resumen

El objetivo que presento el estudio, fue determinar si existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021. Tuvo un diseño no experimental – transversal – descriptivo – correlacional, con una muestra de 92 profesionales de la Micro Red Ferreñafe, a quienes se les aplico el cuestionario de escala Likert. De esta manera, se pudo obtener a través de la estadística descriptiva una eficiencia del 95,6% (88), siendo regular en un 3,3% (3) y deficiente en un 1,1% (1) tanto para la etapa dirección administrativa como para el desempeño laboral; por otro lado, la prueba del Rho Spearman obtuvo una correlación alta de 0,930** una significancia $< a 0,05$, indicando con ello, una correlación altamente significativa entre la etapa de dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Se concluye que la etapa dirección de administración tiene una correlación alta con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021, con un Rhos Spearman significativo $< a 0,05$

Palabras Clave: Dirección, administración, desempeño, laboral.

Abstract

The objective presented by the study was to determine if there is a relationship between the management direction stage and the work performance of the health professionals of the Micro Network Ferreñafe in the period from April to June 2021. It had a non-experimental - cross-sectional - descriptive design - correlational, with a sample of 92 professionals from the Ferreñafe Micro Network, to whom the Likert scale questionnaire was applied. In this way, it was possible to obtain through descriptive statistics an efficiency of 95.6% (88), being regular in 3.3% (3) and deficient in 1.1% (1) both for the stage administrative direction as for job performance; on the other hand, the Chi-square test obtained a significance <0.05 , thus indicating a highly significant correlation between the management direction stage and the job performance of the Micro professionals. Ferreñafe Network.

It is concluded that the management direction stage has a high correlation with the work performance of the health professionals of the Micro Network Ferreñafe in the period April - June 2021, with a significant $R_{\text{hos Spearman}} < 0.05$.

Keywords: Direction, administration, performance, labor.

I. INTRODUCCIÓN

La etapa de dirección en la gestión administrativa o la administración como tal; es uno de los componentes principales que permiten guiar la planificación realizada, permitiendo la dirección correcta al cumplimiento de objetivos, lo cual se logra mediante el óptimo desempeño laboral (Guartan, 2019).

En el sector salud; la eficiencia en la etapa de la dirección administrativa, permite cumplir con el desenvolvimiento adecuado del personal de salud, viéndose reflejada la adecuada dirección en el buen desempeño laboral del trabajador asistencial; ligado a la vez, con la calidad de la prestación del servicio (Inga y Arosquipa, 2019).

Análogamente; a nivel internacional, se ha evidenciado deficiencias en la dirección de la administración, pues el personal de salud no tiene un desempeño laboral óptimo, lo cual se ve reflejado en las distintas negligencias médicas, logística inadecuada, comunicación deficiente entre áreas y falta de toma de decisiones a tiempo (Bazán, 2015); la OMS ha señalado que los países con peor dirección de la administración en el sector salud, son: Liberia, Nigeria, República Democrática del Congo, República Centroafricana y Myanmar; ubicados en el continente Africano (Llordachs, 2015).

Por otro lado; Perú, Brasil, Puerto Rico, República Dominicana, Colombia y Venezuela se encuentran entre los países de Latinoamérica con mayor deficiencia en la dirección administrativa del sector Salud; pues el desempeño laboral evidenciado es muy bajo al momento de prestar el servicio; debiéndose a la falta de especialistas en gestión directiva de la salud, ya que mayormente los administrativos de los hospitales y centros de salud, no cuentan con capacitaciones dirigidas a este sector (CEOWorld, 2019)

Es así que; Colombia ha manifestado la realidad que vive, indicando que el sistema directivo del sector salud, no realiza una adecuada labor, minimizando

con ello la eficiencia en el ámbito de la salud pública (Petro, 2020); es conocido también que la falta de personal de salud es alta, llegando a sobrepasar el 65% de la necesidad asistencial; siendo por ello el desempeño laboral bajo, ya que el personal actual no se da abasto para atender a todos los pacientes y además la gran parte de ellos no cuentan con la preparación necesaria para el trabajo de campo en barrios populares de la ciudad de Colombia (Amaya, 2020) Además; la falta de relación comunicativa de la dirección hacia el profesional de la salud, ha vuelto obsoleta las buenas prácticas, pues no se cuenta con los medicamentos e implementos necesarios a tiempo, esto por falta de requerimientos en el momento indicado (Helou, 2016). La toma de decisiones es otro problema pues no existe la preparación idónea del administrador en salud; el cual al no contar con conocimientos profundos en gestión pública de salud, no logra cumplir óptimamente con su labor, tomando decisiones erradas para el hospital (Ortiz y Felizzola, 2016); por otro lado, se menciona también que el médico al no prepararse para la administración de un hospital, tampoco puede cumplir óptimamente con la labor, ya que desconoce temas administrativos que permiten gestionar adecuadamente la dirección del centro de salud (Llano et al., 2017).

Así mismo; en Venezuela, la dirección de la administración en hospitales es nefasta, pues se registra falta de participación y compromiso al momento de realizar las labores (Perez y Rojas, 2019); esto se ha visto reflejado en el bajo desempeño laboral, tanto en el aspecto actitudinal como operativo, pues varios profesionales de la salud han optado por faltar o no usar apropiadamente sus implementos, por la falta de interés de la dirección al solucionar los problemas en los hospitales públicos (Filipetti, 2020). Entre las pésimas tomas de decisiones que se tiene en los hospitales públicos de Venezuela, están los relacionados a la falta de electricidad (44%), agua (66%), equipos de rayos X (64%), medicamentos (75%) y equipos de bioseguridad (90%); lo cual incide en el óptimo desempeño del profesional de la salud (Hernandez, 2020).

De igual manera; en el Perú, el 85% de los establecimientos de salud, no gozan de la eficiencia en los servicios que prestan; esto se debe a la deplorable labor de la dirección administrativa (Cconchoy, 2020). Además; la “Organización

Panamericana de la Salud (OPS)”, ha indicado que la desorganización, la falta de incentivos, el mal financiamiento, los costos elevados en equipamientos, la desigualdad en la distribución de servicios y la carencia en capacitaciones; ha perjudicado el buen desempeño laboral que debe tener el profesional de salud (Aliaga, 2018). Así también; el “Ministerio de Salud (MINSA)”, como uno de los dirigentes del sistema, en muchos casos se convierte en el gran obstáculo, pues la deplorable dirección de la administración no ha permitido volver a los centros de salud, hospitales, policlínicos y otros más, pilares fundamentales de gran arraigo en el país (Soto, 2019).

Además, entre los hospitales con mayor deficiencia en la dirección de administración en salud, se tiene a los ubicados en la Costa del Perú; siendo el principal Ascope (34% de eficiencia), Trujillo (41%) y Gran Chimú (44%); la mayor parte de pacientes llegan a estos hospitales por derivación, sintiendo un temor amplio al momento de recibir la atención, pues no confían en el buen desempeño profesional (Gerencia Regional de Salud La Libertad, 2017).

Así mismo; es necesario indicar que la Dirección General de Operaciones de Salud (DGOS), no realiza óptimamente su labor, pues la entrega de medicamentos a los distintos centros de salud, no están llegando a tiempo, volviendo deficiente el desempeño laboral de cada profesional (Defensoría del Pueblo, 2020).

Por otro lado; en Lambayeque, la Micro Red Ferreñafe, comenzó a presentar problemas relacionados a la falta de utensilios, falta de agua potable, falta de alimentos para el personal de salud, contaminación de desechos médicos y falta de personal de apoyo; estos problemas redujeron el buen desempeño laboral en los profesionales de salud, siendo necesario que la dirección interviniera para solucionar los problema de la Micro Red a través de la correcta gestión (Gozzer, 2020).

Es por ello que actualmente la Micro Red Ferreñafe, solicita el apoyo de la dirección, pues la infraestructura, implementos, equipos, el sistema de agua y

desagüe no son los adecuados en tiempos de pandemia, poniendo en riesgo y perjudicando el buen desempeño de los profesionales de la salud que laboran en la Micro Red, ya que no se dan abastos para la atención de pacientes COVID 19 (Andina, 2020).

Es así que; en base a la realidad expuesta, con respecto a la dirección de la administración en los hospitales y viéndose reflejada en el deficiente desempeño laboral; es conveniente estudiar si existe influencia entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud, dirigido a la Micro Red Ferreñafe, pues el paciente o usuario necesita recibir el mejor servicio en estos tiempos de pandemia. Planteándose por ello lo siguiente: ¿Existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021?

De esta manera; la investigación se justifica mediante los siguientes criterios: Para conveniencia del estudio, pues es necesario conocer si existe relación entre la etapa dirección de administración con el desempeño profesional, pues al confirmarse esto, es inexcusable plantearse estrategias de mejora que beneficien el buen desempeño profesional en el ámbito de la salud; en el aspecto social, la mejora del desempeño del profesional de salud será aprovechado por la comunidad, mejorándose el servicio asistencial a través de la adecuada gestión de los servicios de salud; en sus implicancias prácticas, si se obtiene resultados aseverativos, se puede crear y poner en práctica estrategias por parte de la dirección de la Micro Red Ferreñafe para mejorar el desempeño del profesional de salud. Como valor teórico, las distintas fuentes de información permitieron conocer si existe relación entre la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud, siendo fundamental la recolección bibliográfica para la discusión de los resultados. Por otro lado, en el aspecto metodológico; el uso de la estadística permitirá determinar si existe relación entre las variables y sus dimensiones, dando respuesta a los objetivos planteados. Para finalizar; como aporte científico, la investigación abrirá caminos a otros estudios de índoles parecidos.

En cuanto al objetivo general, se buscó determinar si existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.

De la misma forma; se plantearon los objetivos específicos, los cuales fueron:

Identificar la etapa dirección de la administración según percepción de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe. Seguidamente, identificar el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe. Del mismo modo, establecer la frecuencia de la dimensión comunicación de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe. Así también, establecer la frecuencia de la dimensión motivación de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe. De igual manera, establecer la frecuencia de la dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe. Para finalizar, establecer la frecuencia de la dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de la administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.

Por otro lado; la hipótesis planteada fue: Si existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a la realidad observada; varios investigadores han optado por dirigir sus estudios a la etapa de la dirección de administración en el desempeño laboral; pues la forma de motivar, comunicar, liderar y tomar decisiones influye en el desempeño del profesional. Por tal motivo; se procedió a realizar el análisis de los estudios realizados anteriormente sobre el tema investigado.

Teniendo a Martínez (2021), en su artículo sobre “Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19, la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona” de España. Presentó como objetivo, describir la experiencia de los servicios de enfermería frente a la dirección del Hospital. Haciendo uso de la observación, descripción e interpretación de lo manifestado por el personal de enfermería. Dando a conocer como resultados, que existe una adecuada dirección por el personal encargado; la directora, realiza reuniones diarias para formar los equipos de trabajo y consensuar las decisiones elegidas por medio del comité de crisis. Como conclusión, se indica la eficiente dirección administrativa que tiene el servicio de enfermería, pues ha logrado sobrellevar la pandemia a través de las correctas gestiones.

Así también; Pereira et al (2017), en su artículo “El estatus de la profesión médica: Reforzado o debilitado por la nueva gestión directiva” de España – Madrid. Presentó como objetivo general; evaluar la reputación del profesional médico a causa de la nueva gestión directiva. Haciendo uso de un diseño no experimental, descriptivo, cualitativo. Dando a conocer como resultados que existe una dirección que impone la administración en la salud; tan solo el 13.84% de médicos logran conformar la dirección de un hospital pues la mayor parte lo dirigen los administradores, siendo un problema porque desconocen a totalidad los protocolos médicos para la prestación del buen servicio. En conclusión; la profesión médica debe estratificarse, pues la eficiencia sería mayor si el medico conformará a cabalidad la administración de un hospital.

De igual manera; Gérvas (2016), en su artículo “La dirección vista desde la consulta, a través del prisma de la calidad asistencial” de España. Presentó como objetivo general; describir la dirección gerencial y cómo influye en la calidad asistencial. Haciendo uso de un diseño no experimental, descriptivo, documentado y cualitativo. Los resultados dieron a conocer que existe una gran desconfianza y rigidez entre la dirección administrativa y las consultas realizadas por los profesionales de salud, pues la dirección no cuenta con la preparación idónea para complementar sus conocimientos con los problemas humanos. En conclusión; los hospitales en España no tienen una relación adecuada entre la dirección administrativa y las consultas hechas por los profesionales de salud; perjudicando la calidad del equipo médico.

Por otro lado; Gené (2020), en su artículo sobre “Aprovechando la COVID-19 para superar la ineficiente retribución variable ligada al desempeño” de EE.UU. Presentó como objetivo general, describir el desempeño de los profesionales de la Salud. Haciendo uso de un diseño no experimental, documentado, cualitativo. Teniendo como resultado, que el bajo desempeño laboral en profesionales de salud se debe a la desaparición de la libertad clínica, limitándolos a seguir protocolos de prácticas médicas, ante la toma de decisiones; siendo la raíz de todo esto, la dirección administrativa. Como conclusión; el buen desempeño se alcanza a través de múltiples estrategias, ligadas no solo a la parte técnica sino también humana, siendo necesario el trabajo en equipo entre la dirección y la salud.

Por otra parte; Camacaro (2020), en su artículo sobre “Gerentes de salud y su accionar en el desempeño laboral” de Venezuela. Presentó como objetivo general, describir el nivel de desempeño en los profesionales de salud, según las gestiones de la dirección de la gerencia en los Hospitales IV de Barquisimeto. Siguiendo un diseño no experimental, cualitativo, interpretativo; realizando 3 entrevistas a los directores de los hospitales. Teniendo como resultado, la alta deficiencia en el desempeño profesional en el ámbito de la salud, pues se

evidencio falta de equilibrio físico, actitudinal y competitivo; además de la poca comunicación entre los profesionales de salud y la dirección. Concluyendo que la dirección y el desempeño laboral, están ligados a la deficiencia y a la pésima reputación de los hospitales.

En lo que respecta al Perú; Flores y Barbarán (2021), en su artículo sobre “Gestión en hospitales, una mirada en el desarrollo de procesos”. Presentaron como objetivo general, revisar y evaluar la actual gestión en el sector público de la salud, conociendo con ello el desempeño del profesional ligado a la dirección. Su metodología, fue de alcance literario, realizando una revisión literaria de los documentos relacionados con el tema. Sus resultados indicaron que los procesos fueron eficientes al emplearse una correcta dirección y dependiendo de la competencia del profesional en el desempeño de sus actividades. Concluyendo así que, la dirección es el ente encargado de mejorar los procesos y crear estrategias diseñadas a optimizar el buen desempeño profesional en el ámbito de la salud, para lo cual se necesita la preparación idónea que permita cumplir con los criterios de un eficiente director.

De igual forma; Machado (2019), en su tesis de maestría sobre “El liderazgo gerencial y desempeño laboral en los trabajadores del Clas- Huancabamba- 2019” de Huancabamba. Presentó como objetivo general, determinar la relación entre las variables de estudio; siguiendo un diseño no experimental, descriptivo, correlativo y cuantitativo, aplicando la encuesta a 60 trabajadores. Teniendo como resultado, una correlación de 0,429; dando a conocer un liderazgo alto del 60% y un desempeño alto del 65,7%. Concluyendo que el liderazgo observado es por parte de la dirección, quienes motivan y guían a los jefes de cada área en los objetivos a alcanzar, haciendo uso de la toma de decisiones en conjunto, mejorando así el desempeño laboral de cada profesional.

Así mismo; Oliva (2017), en su tesis de maestría sobre “Motivación y desempeño de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima – Perú 2015” de Lima.

Presentó como objetivo, describir la relación existente entre ambas variables; siguiendo un diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativo, aplicando la encuesta a 130 trabajadores. Teniendo como resultado, un desempeño poco eficiente (53,08%) y eficiente (23,07%), dando a notar con ello el problema en sí; por otro lado, la motivación fue media en un 58,46% y alta en un 36,92%; por último, la prueba del Rho Spearman indico un sig. < al 5%, permitiendo afirmar la relación entre las variables. Concluyendo así que el desempeño laboral es deficiente; siendo necesario la aplicación de estrategias por parte de la dirección.

Del mismo modo; Oré (2017), en su tesis de maestría sobre “Gestión de dirección y desempeño en un Hospital De EsSalud Lima, 2017” de Lima. Teniendo como objetivo; determinar la correlación entre variables; siguiendo un diseño no experimental, transversal, correlacional, cuantitativo; aplicando la encuesta a un total de 33 médicos y 10 directivos. Teniendo como resultado una correlación alta de 0,803; por otro lado, entre la percepción de médicos y directivos el desempeño es considerado regular (66,7%) y (60%) respectivamente. Concluyendo que al encontrar relación entre la gestión directiva y el desempeño, es necesario establecer estrategias en equipo para mejorar el desempeño de médicos y directivos.

Con respecto a la fundamentación teoría; la etapa de dirección de la administración es un componente importante en el desempeño profesional del sector salud; pues se plantea que la dirección, es aquella ciencia aplicada, que está dentro de las ciencias sociales; haciendo uso de la combinación de conocimientos y técnicas deductivas e inductivas, que permiten alcanzar la mejora continua del centro de salud y el mismo personal (Thompson, 1956). Además; para que esto ocurra asertivamente es necesario el uso de tres pasos: el hallazgo de los problemas, el análisis de las consecuencias y el desarrollo operativo para la minimización del problema (Marín, 2012).

Cabe indicar que la teoría del pensamiento estratégico está ligada a la etapa de la dirección de la administración, sobre todo en el sector salud, considerando tres aspectos basados en el poder de la organización y relación con los servicios; el poder político busca conocer con exactitud la realidad de la organización; el poder técnico, razona las distintas maneras de conocimiento científico y popular ligados a la salud y administración, permitiendo configurar un modelo teórico integral relacionando las prácticas de la salud con la dirección de la organización; para ultimar, el poder administrativo radica en la correcta estratificación del financiamiento y formas de mejorar el funcionamiento en el sector salud, induciendo a reformas que involucren progresos en la atención de las necesidades comunitarias de la salud (Gómez et al, 2011).

Sin embargo, se conoce también que la dirección de administración en salud enfrenta dificultades con respecto a sus elecciones y acciones, pues no siempre es óptima en este sector; siendo el punto débil, la creación de estrategias más técnicas que humanas (Pearce y Huang, 2012). Con ello; lo que se quiere dar a entender, es que la dirección de la administración en un centro de salud u hospital debe ser dirigida por personal idóneo; el cual conciba estrategias útiles y equilibradas con los conocimientos médicos y de servicio (Carzo, 1960).

Por otro lado; la OMS, indica que la dirección administrativa, es aquella que crea estrategias en materia de recurso humano y apoyo al paciente; además de realizar las coordinaciones tanto técnicas como administrativas para la adecuada gestión de los departamentos de hospitales en sus distintos niveles (OMS, 2019). Seguidamente; la OPS, indica que la dirección administrativa apoya a cuatro equipos, estos son: La alineación – obtención – traslado – conservación del personal de salud, redes de profesiones sanitarias, enfermería – partería y gobernanza (OPS, 2018).

Así también; las dimensiones que conforman la etapa de la dirección administrativa, son cuatro; siendo la primera, la comunicación, ya que en ella se

puede conocer aquellos problemas internos que tiene el hospital, siendo necesario la fluidez entre los profesionales de la salud (Cara et al., 2018). Además; la motivación mantiene activo al trabajador en sus funciones diarias, siendo el principal de los incentivos, los explícitos o implícitos; la seguridad y el buen trato, son algunos de los componentes que también ayudan a motivar al personal (Sánchez et al., 2017).

Así mismo; el liderazgo, es otra dimensión de la dirección, siendo necesaria la confianza, el trabajo en equipo, seguridad e iniciativa ante cualquier actividad (Sánchez et al., 2017); finalmente, la toma de decisiones es un punto clave en la dirección, pues define, analiza, evalúa y aplica la mejor solución ante algún tipo de problema (Zavala et al., 2020). Si se cumple eficientemente con estas dimensiones, se logra alcanzar la buena dirección administrativa en el sector salud, pues no se necesita solo conocimientos técnicos sino también trabajo en equipo que nutra a las decisiones tomadas para la calidad en la asistencia que se brinda; esto se refleja en el buen desempeño laboral (Chiavenato, 2017).

De esta manera, al conocer que la adecuada dirección ayuda a la mejora del desempeño laboral; la OMS ha indicado que el desempeño del profesional de salud es alto, siempre y cuando sienta la motivación, la integración grupal para las buenas prácticas, seguridad y la aportación activa (OMS, 2013); siendo clave para ello la eficiencia en la dirección de administración.

En lo que respecta a la variable desempeño laboral, se conoce que es el comportamiento o la conducta que tienen los profesionales según la dirección que se demuestra en el proceso de salud; existiendo relación directa con la calidad asistencial (CINTERFOR, 2006; Salas et al., 2012). Por otra parte, el desempeño laboral no se mide solo por los conocimientos obtenidos sino por las conductas y comportamientos que se manifiestan al momento de ejercer la labor, siendo necesario tener claro los objetivos del hospital (Quintana y Tarqui, 2019).

Así mismo; la teoría de la equidad se relaciona con el desempeño laboral, pues el rol que juega la equidad está en la motivación; es decir, se compara lo que aporta cada colaborador en relación a su rendimiento laboral y dependiendo de lo ofrecido como motivación, aumenta su desempeño en la organización, buscando siempre la equidad entre compañeros de trabajo (Ochoa, 2014). Con respecto a ello, la evaluación del desempeño, se vuelve un proceso sistémico y periódico, motivado por aquellos incentivos brindados por la dirección administrativa (Asch, 2015).

Es así que; en el sector salud, las dimensiones predominantes del desempeño laboral, son dos: las actitudinales y las operativas (Flores y Medina, 2018). Siendo las actitudinales, las que resaltan la responsabilidad, la coordinación, iniciativa, presentación física y creatividad para solucionar problemas (Henao, 2018). Por otro lado; en la operativa, se hace énfasis al conocimiento del trabajo, la calidad, eficiencia grupal, toma de decisiones y liderazgo (Vallejo, 2016).

De esta manera; si se logra el equilibrio entre estas dos dimensiones se está cumpliendo con la eficiencia en la calidad no solo técnica sino también humana; siendo por ello importante la formación correcta en los profesionales que conforman la dirección de la administración (MINSALUD, 2016).

Además; la influencia de la etapa dirección de administración en el desempeño del profesional, radica en una triangulación como fundamento teórico, pues es necesario el liderazgo para la buena comunicación y visión estratégica de la organización; siendo la dirección quien debe contar con estos atributos para encaminar y motivar al profesional en su buen desempeño laboral (Yamakawa y Ostos, 2011). Concluyendo que la dirección administrativa debe ser eficiente, pues el óptimo desempeño radica en ella; si se logra esto, se contribuye en aspectos como el logro de resultados, el benchmarking interno y externo, mejora del clima organizacional, la correcta gestión del personal entre áreas y más (Wiig; 1997).

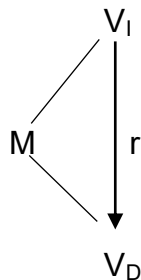
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, pues buscó resolver el problema planteado, a través de investigaciones ya existentes que amparen los resultados que se hallaron y procesaron estadísticamente.

El diseño de investigación, fue no experimental – transversal – correlacional. Fue no experimental, porque no se manipuló las variables; fue transversal, porque se recolectó información una sola vez; descriptivo, porque hizo uso de la descripción al momento de interpretar los resultados hallados y correlacional, porque hizo uso de dos variables, buscando determinar la relación que existe entre la etapa dirección de administración y desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe 2021.

El diagrama que represento el diseño de estudio fue el siguiente:



M = Muestra.

V₁ = Etapa dirección de administración.

V_D = Desempeño laboral.

r = correlación.

3.2. Variable y Operacionalización de las variables

3.2.1. Variables

Variable independiente:

- Etapa dirección de administración (Según su enfoque: Cuantitativo).

Variable dependiente:

- Desempeño laboral (Según su enfoque: Cuantitativo).

3.2.2. Operacionalización de variables

La matriz de operacionalización se puede visualizar en anexos.
(Anexo 4)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Estuvo representada por todos los profesionales de salud que conforman la Micro Red Ferreñafe; siendo un total de 120.

Entre los criterios de selección se tuvo a:

- **Criterios de inclusión**

- Ser profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe.

- Profesional de salud con cualquier modalidad de contrato de la Micro Red Ferreñafe.
- **Criterios de exclusión**
 - Todos los Jefes de la Micro Red Ferreñafe, pues el fin del cuestionario es evaluarlos.
 - Aquel profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe que no acepta participar voluntariamente.
 - Aquel profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe que recién haya entrado a trabajar (1 mes a menos).

3.3.2. Muestra

Se hizo uso del **muestreo aleatorio simple**; ya que la variable, es de naturaleza cualitativa y por ello la formula a usar es:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ}$$

Dónde:

N= Población (N = 120 profesionales de salud)

Z= Valor asociado al nivel de confianza elegido (Z = 1.96, siempre y cuando se elija el 95% de confianza)

D= Margen de error (0.05)

P= Probabilidad de ocurrencia (0.50)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.50)

Efectuando la fórmula:

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(120 - 1)0.050^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 91.61 = 92$$

Por tal motivo; la muestra estuvo constituida por 92 profesionales de la salud, según criterios de inclusión y exclusión.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, dando como resultado una muestra de 92 profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, según criterios de inclusión y exclusión.

3.3.4. Unidad de Análisis

Estuvo conformado por cada profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica; fue la encuesta para ambas variables, pues al realizar un estudio cuantitativo fue útil la utilización de esta técnica, ya que permitió recolectar la informa de forma rápida, clara, sencilla y medible.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que precedió a la técnica fue el cuestionario de escala Likert.

De esta manera; para la variable etapa de la dirección de administración, se hizo uso de 22 ítems contruidos en base a las teorías y estudios revisados en el marco teórico; usando como

dimensiones a la comunicación, motivación, liderazgo y toma de decisiones; cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Para la comunicación, se tuvo la participación activa; para la motivación, se tuvo la seguridad en el empleo, oportunidad de crecimiento profesional, buen trato e incentivos; para el liderazgo, se tuvo la innovación, confianza, seguridad y trabajo en equipo; para la toma de decisiones, se tuvo a la definición del problema, análisis de la situación, evaluación de las posibles soluciones, elección de la mejor solución y aplicación de la decisión elegida. La escala Likert que se usó, tuvo como opciones de respuesta las siguientes: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). (Anexo 1)

Por otro lado, la variable desempeño laboral; hizo uso de 20 ítems contruidos en base a las teorías y estudios revisados en el marco teórico; usando dos dimensiones: actitudinales y operativas; cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Para las actitudinales se tuvo la responsabilidad, creatividad, cooperación, iniciativa, presentación física y capacidad de realización; para las operativas, se tuvo al conocimiento del trabajo, calidad, trabajo en equipo, liderazgo y toma de decisiones. La escala Likert que se usó, tuvo como opciones de respuesta las siguientes: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). (Anexo 1)

3.4.3. Validez y confiabilidad

Los instrumentos fueron validados por tres jueces expertos en el tema, con el fin de aplicar instrumentos veraces que permitan evaluar la dirección y desempeño de los Jefes de la Micro Red Ferreñafe. A continuación se presentan las fichas técnicas:

Ficha técnica de etapa dirección de administración.

Instrumento	Cuestionario Etapa: Dirección de administración en la Micro Red Ferreñafe
Autores	Elaborado por Mancilla y Guzmán (2021)
Año	2021
Aplicación	Micro Red Ferreñafe
Bases Teóricas	La dirección administrativa, es aquella que crear estrategias en materia de recurso humano y apoyo al paciente; además de realizar las coordinaciones tanto técnicas como administrativas para la adecuada gestión de los departamentos de hospitales en sus distintos niveles (OMS, 2019).
Sujetos de aplicación	Profesionales de salud que conforman la Micro Red Ferreñafe
Tipo de administración	Individual
Duración	20 minutos
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Motivación - Liderazgo - Toma de decisiones
Normas de puntuación	<p>Siempre: 5 puntos Casi siempre: 4 puntos A veces: 3 puntos Casi nunca: 2 puntos Nunca: 1 punto</p>
Campo de aplicación	Sector Público (MINSA).
Índice de Confiabilidad	Calculado por medio del Alfa de Cronbach, obteniendo un valor alto de 0,901.
Validez estadística	Calculado por medio del modelo estadístico, ítems, total y registro de la prueba de Rho Spearman.
Recategorización	Intervalo: <ul style="list-style-type: none"> - Deficiente: 22 – 37 - Regular: 38 – 73 - Eficiente: 74 – 110

Ficha técnica de desempeño laboral.

Instrumento	Desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe
Autores	Elaborado por Mancilla y Guzmán (2021)
Año	2021
Aplicación	Micro Red Ferreñafe
Bases Teóricas	El desempeño laboral no se mide solo por los conocimientos obtenidos sino por las conductas y comportamientos que se manifiestan al momento de ejercer la labor, siendo necesario tener claro los objetivos del hospital (Quintana y Tarqui, 2019).
Sujetos de aplicación	Profesionales de salud que conforman la Micro Red Ferreñafe
Tipo de administración	Individual
Duración	20 minutos
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudinales. - Operativas.

Normas de puntuación	Siempre: 5 puntos Casi siempre: 4 puntos A veces: 3 puntos Casi nunca: 2 puntos Nunca: 1 punto
Campo de aplicación	Sector Público (MINSA).
Índice de Confiabilidad	Calculado por medio del Alfa de Cronbach, obteniendo un valor alto de 0,844.
Validez estadística	Calculado por medio del modelo estadístico, ítems, total y registro de la prueba de Rho Spearman.
Recategorización	Intervalo: - Deficiente: 20 – 34 - Regular: 35 – 67 - Eficiente: 68 – 100

3.5. Procedimientos

Primero se solicitó el permiso correspondiente a la dirección de la Micro Red Ferreñafe; con el fin de poder encuestar libremente a los profesionales de salud y de esta manera determinar el total de la muestra, siendo en este caso 92 profesionales de la salud considerados según criterios de inclusión y exclusión.

Como segundo paso, se brindó a los profesionales de salud el consentimiento informado para conocer quienes aceptan participar del estudio libremente, luego se procedió a aplicar la encuesta, informando el objetivo del estudio y explicando la forma correcta de cómo se debe llenar la encuesta; todo esto se realizó en un entorno netamente virtual con un tiempo de respuesta de 20 minutos. Al finalizar la encuesta se agradeció por su participación.

Para finalizar, se baseo y tabuló los datos recolectados en Microsoft Excel, luego se procesó los datos mediante un programa estadístico, con la finalidad de dar respuesta a lo planteado en el estudio, mediante la obtención de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis que se realizó, se efectuó en primera instancia por medio del Microsoft Excel, seguido del SPSS v.23; además, fue de enfoque

cuantitativo, pues se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Es así que; primero se realizó la prueba de normalidad (Anexo 9), la cual permitió conocer el tipo de prueba de hipótesis a usar, utilizándose la prueba de Rho Spearman, por presentar datos no paramétricos, tener una muestra pequeña de escala ordinal y el no haber utilizado prueba estadística para establecerla. Con esta prueba se pudo estipular el grado de relación que existe entre las variables de estudio, haciendo uso de la interpretación para la mejor comprensión de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Family Health International (FHI) (2015); presentó ciertos criterios utilizados para respetar los aspectos éticos en investigaciones médicas, estos son:

El principio de autonomía, respetó el anonimato de cada profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe.

El principio de beneficencia, ayudó a solucionar las deficiencias que tenga la dirección de administración, lo cual se vio reflejado en el desempeño laboral de los profesionales de la salud de la Micro Red Ferreñafe.

Además se respetó la integridad de cada persona, no actuando con maleficencia, ni discriminación, pues se actuó con justicia y equidad.

Es necesario mencionar también que se utilizó el consentimiento informado, con la finalidad de no atentar con la voluntad de participación de cada profesional de salud de la Micro Red Ferreñafe.

Para concluir se hizo uso de la herramienta Turnitin, la cual permitió ratificar las buenas prácticas de investigador, pues demostró la inexistencia del plagio en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Etapa dirección de administración en la Micro Red Ferreñafe, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,1%	1,1%
	Regular	3	3,3%	4,4%
	Eficiente	88	95,6%	100%
	Total	92	100%	

Nota. La frecuencia viene a ser el total de la muestra distribuido por niveles, según respuestas validadas en el SPSS v.23.

En la tabla 1, se pudo identificar el nivel de la etapa dirección de administración, donde los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, indicaron que la etapa dirección es eficiente en un 95,6% (88), regular en un 3,3% (3) y deficiente en un 1,1% (1).

Tabla 2.

Desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	1,1%	1,1%
	Regular	3	3,3%	4,4%
	Eficiente	88	95,6%	100%
	Total	92	100%	

Nota. La frecuencia viene a ser el total de la muestra distribuido por niveles, según respuestas validadas en el SPSS v.23.

En la tabla 2, se pudo identificar el nivel del desempeño laboral, donde los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, indicaron que el desempeño laboral es eficiente en un 95,6% (88), regular en un 3,3% (3) y deficiente en un 1,1% (1).

Tabla 3.

Etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

Etapa dirección de administración	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1%	0	0	0	0	1	1%
Regular	0	0	3	3%	0	0	3	3%
Eficiente	0	0	0	0	88	96%	88	96%
TOTAL	1	1%	3	3%	88	96%	92	100%

	Prueba de Rho Spearman Desempeño laboral		
	N	Correlación	Sig. (Bilateral)
Etapa dirección de administración	92	0,930**	0,000

** Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 3, se observa que prioritariamente los encuestados en relación a la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, calificaron como eficiente un 96% (88), regular 3% (3) y deficiente 1% (1). Así mismo, la prueba del Rho Spearman determinó una significancia $<0,05$ y una correlación alta de 0,930**, afirmando que si existe relación alta y significativa entre la etapa de dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Tabla 4.

Dimensión comunicación de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

Comunicación	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1%	0	0	0	0	1	1%
Regular	0	0	2	2%	3	3%	5	5%
Eficiente	0	0	1	1%	85	93%	86	94%
TOTAL	1	1%	3	3%	88	96%	92	100%

Nota. Elaboración propia.

Rho Spearman 0,694 P 0,000

En la tabla 4, se observa que prioritariamente los encuestados en relación a la comunicación de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, calificaron como eficiente un 94% (86), regular 5% (5) y deficiente 1% (1). Así mismo, la prueba del Rho Spearman determinó una significancia $<0,05$ y una correlación de 0,694**, indicando con ello, que si existió una relación moderadamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Tabla 5.

Dimensión motivación de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

Motivación	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	0	0	1	1%	0	0	1	1%
Regular	0	0	2	2%	3	3%	5	5%
Eficiente	1	1%	0	0	85	93%	86	94%
TOTAL	1	1%	3	3%	88	96%	92	100%

Nota. Elaboración propia.

Rho Spearman 0,687 P 0,000

En la tabla 5, se observa que prioritariamente los encuestados en relación a la motivación de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, calificaron como eficiente un 94% (86), regular 5% (5) y deficiente 1% (1). Así mismo, la prueba del Rho Spearman determinó una significancia $<0,05$ y una correlación de 0,687**, indicando con ello, que si existió una relación moderadamente significativa entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Tabla 6.

Dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

Liderazgo	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1%	0	0	0	0	1	1%
Regular	0	0	3	3%	0	0	3	3%
Eficiente	0	0	0	0	88	96%	88	96%
TOTAL	1	1%	3	3%	88	96%	92	100%

Nota. Elaboración propia.

Rho Spearman 0,892 P 0,000

En la tabla 6, se observa que prioritariamente los encuestados en relación al liderazgo de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, calificaron como eficiente un 96% (88), regular 3% (3) y deficiente 1% (1). Así mismo, la prueba del Rho Spearman determinó una significancia $<0,05$ y una correlación de 0,892**, indicando con ello, que si existió una relación altamente significativa entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Tabla 7.

Dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

Toma de decisiones	Desempeño laboral							
	Deficiente		Regular		Eficiente		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Deficiente	1	1%	0	0	0	0	1	1%
Regular	0	0	1	1%	6	7%	7	8%
Eficiente	0	0	2	2%	82	89%	84	91%
TOTAL	1	1%	3	3%	88	96%	92	100%

Nota. Elaboración propia.

Rho Spearman 0,253 P 0,000

En la tabla 7, se observa que prioritariamente los encuestados en relación a la toma de decisiones de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, calificaron como eficiente un 91% (84), regular 8% (7) y deficiente 1% (1). Así mismo, la prueba del Rho Spearman determinó una significancia $<0,05$ y una correlación de 0,253**, indicando con ello, que si existió una relación baja pero significativa entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

V. DISCUSIÓN

Mediante la aplicación de los cuestionarios de escala Likert a 92 profesionales de la Micro Red Ferreñafe, se pudo conocer la relación entre la etapa dirección de la administración y el desempeño laboral del profesional de salud, lo cual fue muy importante, pues la dirección administrativa y el desempeño del profesional de salud debe ser eficiente, para lograr contribuir en el logro de resultados y la mejora del servicio tanto humano como técnico, lo cual depende de la adecuada gestión que debe realizar la dirección.

En lo que respecta a la tabla 1 y 2, se identificó por un lado el nivel de la etapa dirección de administración, donde los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, indicaron que la etapa dirección es eficiente en un 95,6% (88), regular en un 3,3% (3) y deficiente en un 1,1% (1); por otro lado, se pudo identificar el nivel del desempeño laboral, donde los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, indicaron que el desempeño laboral es eficiente en un 95,6% (88), regular en un 3,3% (3) y deficiente en un 1,1% (1). De esta forma, en el objetivo general (tabla 3) se pudo conocer por medio de la tabla cruzada, un nivel de eficiencia del 100% (88 profesionales indican este valor) al interrelacionar la variable etapa dirección de administración con el desempeño laboral, 3 profesionales indicaron un nivel regular entre las dos variables y 1 profesional considero deficiente la relación entre las dos variables. Además, la estadística inferencial, dio a conocer mediante la prueba del Rho Spearman, que existió una significancia $<0,05$ y una correlación alta de $0,930^{**}$, indicando con ello, una relación altamente significativa entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

Esto permite indicar que los resultados concuerdan con la fundamentación teórica, pues la etapa de dirección de la administración es un componente importante en el desempeño profesional del sector salud; ya que se plantea que la dirección, es aquella ciencia aplicada, que está dentro de las ciencias sociales; haciendo uso de la combinación de conocimientos y técnicas deductivas e inductivas, que permiten alcanzar la mejora continua del centro de salud y el

mismo personal (Thompson, 1956). Además; para que esto ocurra asertivamente es necesario el uso de tres pasos: el hallazgo de los problemas, el análisis de las consecuencias y el desarrollo operativo para la minimización del problema (Marín, 2012).

De esta manera al relacionar la teoría con los resultados, se da paso a confirmar que la dirección administrativa debe ser siempre eficiente, pues un médico tiene que tener no solo conocimientos en medicina sino también en gestiones administrativas, con el fin de guiar por buen camino al centro de salud, en este caso a la Micro Red Ferreñafe, lo cual se cumple, debiéndose a la preparación del profesional que se encarga de la dirección de la red, pues tiene conocimiento no solo en medicina sino también en gestión de los servicios de la salud. Por tal motivo los niveles alcanzados de las variables fueron altos.

Por otro lado el estudio de Camacaro (2020), señala como resultado, la alta deficiencia en el desempeño profesional, pues se evidencio falta de equilibrio físico, actitudinal y competitivo; además de la poca comunicación entre los profesionales de salud y la dirección. Concluyendo que la dirección y el desempeño laboral, están ligados a la deficiencia y a la pésima reputación de los hospitales. El cual no guarda relación con los resultados del estudio realizado, pero si se puede indicar que la dirección que tiene la Micro Red Ferreñafe es adecuada, pues el desempeño del profesional no se ha visto opacado a pesar de las mismas circunstancias que se siguen viviendo con respecto a la COVID 19.

Así también; Machado (2019), presento como resultado, una sig. menor a 5%; dando a conocer un liderazgo alto del 60% y un desempeño alto del 65,7%. Concluyendo que el liderazgo observado es por parte de la dirección, quienes motivan y guían a los jefes de cada área en los objetivos a alcanzar, haciendo uso de la toma de decisiones en conjunto, mejorando así el desempeño laboral de cada profesional.

Al hacer la respectiva comparativa, se puede aseverar la relación existente entre la etapa de dirección de la administración y el desempeño laboral, pues la

dirección se logra con cualidades que debe tener el jefe o director, quien es, quien guía al equipo de trabajo y debe ser capaz de practicar una comunicación asertiva, a través de la toma de decisiones eficiente y un liderazgo activo, con el fin de no llevar a la deficiencia de la gestión realizada en los servicios de salud.

Por otra parte, en la tabla 4, se dio a conocer por medio de la tabla cruzada, que existió un nivel de eficiencia del 99% (85 profesionales indican este valor) al interrelacionar la comunicación con el desempeño laboral, 1 profesional indico que la comunicación es eficiente pero el desempeño es regular, 3 profesionales indicaron que la comunicación es regular pero el desempeño es eficiente, 2 profesionales indicaron que tanto la comunicación como el desempeño es regular y 1 profesional indico que tanto la comunicación como el desempeño profesional es deficiente. Además, la prueba del Rho Spearman determinó que existe una significancia $<0,05$ y una correlación moderada de $0,694^{**}$, indicando con ello, que existió una relación moderadamente significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

En base a la teoría, la comunicación, es aquella que permite conocer aquellos problemas internos que tiene el hospital, siendo necesario la fluidez entre los profesionales de la salud (Cara et al., 2018).

Con esto, se pudo indicar que quien da la iniciativa y comienza a introducir en la cultura de la Micro Red, el uso de la comunicación fluida, es el director, pues la dirección es quien guía y da el primer paso para la mejora del desempeño, siendo en este caso la comunicación parte de la mejora, para no cometer errores por falta de relación comunicativa.

En lo que respecta a los estudio previo, Gérvas (2016), presentó resultados contrarios a los hallados en el estudio, en ellos indica que existe una gran desconfianza y rigidez entre la dirección administrativa y las consultas realizadas por los profesionales de salud, pues la dirección no cuenta con la preparación idónea para complementar sus conocimientos con los problemas humanos. En

conclusión; los hospitales no tienen una relación adecuada entre la dirección administrativa y las consultas hechas por los profesionales de salud; perjudicando la calidad del equipo médico.

Este estudio permitió dar a conocer lo que ocurre cuando no hay buena comunicación para la mejora del desempeño laboral, pues conlleva a la desconfianza, malas prácticas y rigidez para tomar decisiones, ya que no existe el trabajo en equipo, perjudicando sobre todo al paciente. Por tal motivo, lo hallado sirvió como ejemplo para no cometer errores de esa índole en la Micro Red, que pueden llevar a las malas prácticas de la profesión médica.

Del mismo modo, en la tabla 5, se dio a conocer por medio de la tabla cruzada que existió un nivel de eficiencia del 99% (85 profesionales indican este valor), al relacionar la dimensión motivación de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, 1 profesional indica eficiente la motivación pero deficiente el desempeño, 3 profesionales indican regular la motivación pero eficiente el desempeño, 2 indican regular tanto la motivación como el desempeño laboral y 1 profesional indica deficiente la motivación y regular el desempeño laboral. Además, la prueba del Rho Spearman determinó que existe una significancia $<0,05$ y una correlación moderada de $0,687^{**}$, indicando con ello, una relación moderadamente significativa entre la dimensión motivación y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

De esta manera, la teoría dio a conocer que la adecuada dirección ayuda a la mejora del desempeño laboral; la OMS ha indicado que el desempeño del profesional de salud es alto, siempre y cuando sienta la motivación, la integración grupal para las buenas prácticas, seguridad y la aportación activa (OMS, 2013); siendo clave para ello la eficiencia en la dirección de administración. Pues, la motivación mantiene activo al trabajador en sus funciones diarias, siendo el principal de los incentivos, los explícitos o implícitos; la seguridad y el buen trato, son algunos de los componentes que también ayudan a motivar al personal (Sánchez et al., 2017).

Al relacionar los resultados con la teoría, se pudo afirmar que la influencia que se halló entre la motivación y el desempeño laboral es congruente con otros estudios y lo presentado por la OMS, pues un profesional feliz y cómodo con su trabajo, realiza la atención del servicio óptimamente.

También los estudios previos, como el de Oliva (2017), quien presento como resultado, un desempeño poco eficiente (53,08%) y eficiente (23,07%), relacionado con la motivación, ya que esta fue media en un 58,46% y alta en un 36,92%; además, la prueba del Rho Spearman indico un sig. < al 5%, permitiendo afirmar la relación entre las variables. Concluyendo así que el desempeño laboral es deficiente y se relaciona con la motivación que se tiene por parte de la dirección.

Dichos resultados del estudio a pesar de no realizarse con la misma prueba de hipótesis, permitieron afirmar que la motivación es parte del buen desempeño del profesional, el cual recae en manos de la dirección para que se cumpla eficientemente y no muestre resultados desfavorables como los que registra Oliva (2017), ya que las consecuencias podrían ser perjudiciales, sobre todo con el paciente.

Así mismo, en la tabla 6, se dio a conocer que existió un nivel de eficiencia del 100% (88 profesionales indican este valor), al relacionar la dimensión liderazgo de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, 3 profesionales indicaron que tanto el liderazgo como el desempeño laboral es regular y 1 profesional indico que tanto el liderazgo como desempeño laboral es deficiente. Además, la prueba del Rho Spearman determinó que existe una significancia <0,05 y una correlación alta de 0,892**, indicando con ello, una relación altamente significativa entre la dimensión liderazgo y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

De esta manera, teóricamente el liderazgo transmite confianza, mejora el trabajo en equipo, brinda seguridad e iniciativa ante cualquier actividad (Sánchez et al., 2017)

Por tal motivo, el liderazgo es la esencia de la dirección, pues permite impulsar asertivamente al profesional, para que realice su trabajo de la mejor manera, permitiendo afirmar la razón del porque existe relación alta y significativa en los resultados hallados en el estudio.

Por otro lado, se asemeja con lo presentado por Martínez (2021), quien tuvo como resultados, que existe una adecuada dirección por parte del personal encargado; la directora, realiza reuniones diarias para formar los equipos de trabajo y consensuar las decisiones elegidas por medio del comité de crisis.

De esta manera, se pudo indicar que el eficiente liderazgo de la dirección administrativa se refleja en el buen desempeño que tienen los profesionales de salud de la Micro Red, pues han logrado sobrellevar la pandemia a través de las correctas gestiones y buen liderazgo del director.

Para finalizar, en la tabla 7, se dio a conocer por medio de la tabla cruzada que existió un nivel de eficiencia del 98% (82 profesionales indican este valor), al relacionar la dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de administración con el desempeño laboral, 2 profesionales indican que la toma de decisiones es eficiente pero el desempeño es regular, 6 profesionales indican que la toma de decisiones es regular pero el desempeño laboral es eficiente, 1 profesional indica que tanto la toma de decisiones como el desempeño laboral es regular y 1 profesional indica que tanto la toma de decisiones como el desempeño laboral es deficiente. Además, la prueba del Rho Spearman determinó que existe una significancia $<0,05$ y una correlación baja de $0,253^{**}$, indicando con ello, una relación baja significativa entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral de los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

De forma teórica, la toma de decisiones es un punto clave en la dirección, pues define, analiza, evalúa y aplica la mejor solución ante algún tipo de problema (Zavala et al., 2020). Logrando alcanzar la buena dirección administrativa en el sector salud a través de ella, pues no se necesita solo conocimientos técnicos

sino también trabajo en equipo que nutra a las decisiones tomadas para la calidad en la asistencia que se brinda; viéndose reflejado en el buen desempeño laboral (Chiavenato, 2017).

En base a ello, se pudo afirmar que la participación en la toma de decisiones permite lograr el buen desempeño, pues el profesional de salud puede aportar ideas que mejoren la calidad de la atención, ya que ellos son los que tratan directamente con los pacientes y por ende motivo son la clave para la mejora de las gestiones internas.

Por otro lado, se presentó un caso adverso pero comparable, expuesto por Gené (2020), quien tuvo como resultado, que el bajo desempeño laboral en profesionales de salud se debe a la desaparición de la libertad clínica, limitándolos a seguir protocolos de prácticas médicas, ante la toma de decisiones; siendo la raíz de todo esto, la dirección administrativa. Como conclusión; el buen desempeño se alcanza a través de múltiples estrategias, ligadas no solo a la parte técnica sino también humana, siendo necesario el trabajo en equipo entre la dirección y la salud.

Con esto se pudo concluir que la toma de decisiones a pesar de presentar una correlación baja, si presenta una significancia alta en su relación con el desempeño laboral; pues si se tiene una organización estática, regida solo a los altos mando de la Red, no se logra conocer la opinión del profesional que vive día con día los padecimientos de los usuarios, siendo ellos los que pueden brindar información del problema que se presenta dentro del servicio de atención al paciente.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La etapa dirección de administración en los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, fue eficiente según opinión de los profesionales de salud.
- 6.2. El desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, fue eficiente según opinión de los profesionales de salud.
- 6.3. La etapa dirección de administración tiene una relación alta significativa con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.
- 6.4. La dimensión comunicación de la etapa dirección de la administración es más frecuente eficiente y con un desempeño laboral eficiente siendo la relación moderada significativa en los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.
- 6.5. La dimensión motivación de la etapa dirección de la administración es más frecuente eficiente y con un desempeño laboral eficiente siendo la relación moderada significativa en los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.
- 6.6. La dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración es más frecuente eficiente y con un desempeño laboral eficiente siendo la relación alta significativa en los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.
- 6.7. La dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de la administración es más frecuente eficiente y con un desempeño laboral eficiente siendo la relación baja significativa en los profesionales de la Micro Red Ferreñafe.

VII. RECOMENDACIONES

En el ámbito metodológico se recomienda a los directores de la Micro Red Ferreñafe realizar un nuevo estudio dirigido al usuario, para obtener resultados precisos en relación a la percepción que tienen con respecto al desempeño del profesional de salud que labora en la Micro Red Ferreñafe.

Se recomienda a los jefes de la Micro Red Ferreñafe, realizar un enfoque mixto, donde se conozca por medio de la entrevista la opinión de los profesionales de salud con respecto a la gestión que realiza la dirección.

Se recomienda a los directores de la Micro Red Ferreñafe, seguir realizando una eficiente labor con respecto a las actividades de gestión administrativa y así cumplir óptimamente con el servicio de salud que se brinda a los distintos pobladores de la localidad.

Se recomienda a los jefes de la Micro Red Ferreñafe, realizar una evaluación interna de los profesionales de salud, ya que un grupo mínimo de profesionales considera que la motivación no es la mejor, sobre todo en la parte de los incentivos, lo cual genera desacuerdo mínimo pero importante entre los profesionales de salud que atienden en la Micro Red, siendo importante subsanarla para evitar malas prácticas por la falta de motivación, esta subsanación se puede realizar por medio de incentivos emocionales, como es felicitar al mejor trabajador del mes.

Se recomienda al jefe de recursos humanos, activar el buzón de sugerencias para el profesional que labora en la Micro Red Ferreñafe, con el fin de conocer que aspectos del servicio de salud, consideran débiles los mismos profesionales que laboran en la Micro Red, promoviendo la toma de decisiones en equipo.

Para finalizar, se recomienda seguir realizando las mismas actividades que promuevan el buen desempeño del profesional de salud y así se siga cumpliendo efectivamente el servicio de atención al paciente.

REFERENCIAS

- Aliaga, R. (2018, 26 de enero). *¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano?*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/26/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano/>
- Amaya, A. (2020, 27 de marzo). Coronavirus: incógnitas y desafíos para los sistemas de salud en América Latina. *Noticias France 24*. <https://www.france24.com/es/20200326-coronavirus-inc%C3%B3gnitas-y-desaf%C3%ADos-para-los-sistemas-de-salud-en-am%C3%A9rica-latina>
- Andina (28 de abril 2020). *Ferreñafe: Hospital Referencial atenderá solo a pacientes con covid-19*. <https://andina.pe/agencia/noticia-ferrenafe-hospital-referencial-atendera-solo-a-pacientes-covid19-795005.aspx>
- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, 4-14.
- Bazán, A. (2015). Importancia de la administración en la salud. *Rev Hosp Jua Mex*, 82(4), 148-149. <https://www.medigraphic.com/pdfs/juarez/ju-2015/ju153-4a.pdf>
- Camacaro, V. (2020). Gerentes de salud y su accionar en el desempeño laboral. *Aula virtual*, 2 (4), 14 – 16. <http://www.aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/44/118>
- Cara, R. R., Avilés, S. Z. y López, T. L. (2018). Comunicación y escucha activa por parte del profesional de enfermería a pacientes con cáncer ginecológico: Una revisión bibliográfica. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 9 (2), 221-229.
- Carzo, R. (1960). Administrative science and the role of the value judgments. *Journal of the Academy of Management*, 3(3), 175 - 183

- Cconchoy, F. L. (2020). *El rol de la administración de la salud en una crisis sanitaria*. USIL. <https://facultades.usil.edu.pe/ciencias-de-la-salud/el-rol-de-la-administracion-de-la-salud-en-una-crisis-sanitaria/>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las Organizaciones*. (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana
- CEO World (2019, 8 de agosto). *Países con los mejores y peores sistemas de salud en el mundo*. Infobae. <https://www.infobae.com/america/mundo/2019/08/08/que-paises-tienen-los-mejores-y-peores-sistemas-de-salud-en-el-mundo/>
- CONOCER (2006, 10 de Julio). *Consejo de normalización y certificación de competencia laboral*. <http://www.conocer.org.mx>
- Defensoría del Pueblo (2020, 7 de agosto). *Defensoría del Pueblo: crisis del sector salud en Trujillo pone en riesgo la vida de los pacientes COVID-19*. Gob. pe. <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/noticias/286822-defensoria-del-pueblo-crisis-del-sector-salud-en-trujillo-pone-en-riesgo-la-vida-de-los-pacientes-covid-19>
- Family Health International (2015). Currículo de capacitación sobre ética de la investigación para los representantes comunitarios. *The Science of Improving Lives*. <https://www.fhi360.org/sites/default/files/webpages/sp/RETCCR/sp/RH/Training/trainmat/ethicscurr/RETCCRSp/pr/Contents/SectionVII/b6s71.htm>
- Filipetti, C. (2020, 26 de marzo). Sistema de salud, colapsado. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/internacionales/Sistema-de-salud-colapsado-20200326-0144.html>
- Flores, A. J. y Barbaran, M. H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina*, 5 (2), 1-19. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/458>
- Flores, A. M. y Medina, B. J. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral del profesional de salud en los servicios de hospitalización del*

- departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Daniel Alcides Carrión. Callao 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNC.
- Gené, B. J. (2020). Aprovechemos la pandemia COVID-19 para superar la ineficiente retribución variable ligada a desempeño. *Atención Primaria*, 53 (2). 10.1016/j.aprim.2020.12.002
- Gerencia Regional de Salud La Libertad (2017). Informe de evaluación al IV Trimestre – POI Regional GERESA La Libertad – año 2016. https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14279/PLAN_14279_2017_INFORME_DE_EVALUACION_IV_TRIM-2016.PDF
- Gérvas, J. (2016). La dirección vista desde la consulta, a través del prisma de la calidad asistencial. *Emergen*, 31(1), 15-17. <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-pdf-13071207>
- Gómez, T. D., Ávila, G. A. y Martínez, G. M. (2011). Modelo de dirección de hospitales por enfermeras. *Aquichan*, 11 (3), 316-326. <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v11n3/v11n3a07.pdf>
- Gozzer, S. (27 de abril de 2020). Coronavirus: los médicos que se negaron a atender a pacientes de covid-19 (y lo que su caso muestra de la precaria situación de muchos sanitarios en América Latina). *BBC*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52413808>
- Guartán, A., Torres, K. y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios. *Universidad Técnica de Machala*, 4(6), 1-14. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Helou, E. (2016, 26 de agosto). Los hospitales colombianos se rajan en usar los sistemas digitales.
- Henao, S. A. (2018). *Criterios de evaluación del desempeño laboral en los profesionales de enfermería* [Tesis de maestría, Universidad CES]. Repositorio CES. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4208/1/Criterios%20Evaluaci%C3%B3n%20Desempe%C3%B1o.pdf>

- Hernández, C. (2020, 26 de marzo). Coronavirus en Venezuela es un gran peligro para toda la región, alerta EE.UU. *Gestión*. <https://gestion.pe/mundo/eeuu/coronavirus-en-venezuela-es-un-gran-peligro-para-toda-la-region-alerta-eeuu-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación* (1a ed.). Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Inga, B. F. y Arosquipa, R. C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*, 36(2), 312-318. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a21v36n2.pdf>
- Llano, J., Quecedo, K., Villar, N., Raigada, F. y Ruiz J. (2017, 5 de mayo). *La gestión clínica: ¿qué es y para qué sirve?*. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/05/la-gestion-clinica-que-es-y-para-que-sirve/>
- Llordachs, M. F. (2015). *OMS: Mejores y peores sanidades en el mundo*. Clinic Cloud. <https://clinic-cloud.com/blog/cual-es-la-mejor-sanidad-publica-del-mundo-segun-oms/>
- Machado, M. N. (2019). El liderazgo gerencial y desempeño laboral en los trabajadores del Clas Higuierón - Huancabamba- Piura - 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53541/Machado_MNN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, I. D. (2012). Consideraciones epistemológicas en torno al carácter científico de la administración. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 22 (46), 39 – 52. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81827442005.pdf>
- Martínez, E. G., Zabalegui, A. y Sevilla, G. S. (2021). *Gestión y liderazgo de los servicios de Enfermería en el plan de emergencia de la pandemia COVID-19: La experiencia del Hospital Clínic de Barcelona*.

Enfermería Clínica, 31, 12 – 17. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-pdf-S1130862120302989>

MINSALUD (2016). *Perfiles y competencias profesionales en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/Perfiles-profesionales-salud.pdf>

Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral* [Tesis en Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].

Oliva, E. E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

Oré, C. A. (2017). *Gestión de dirección y desempeño en un hospital De EsSalud, Cañete, Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%EDa_2017.pdf;jsessionid=D5C87FC7A759A69A6D10E48CFB38301D?sequence=1

Organización Mundial de la Salud (2013). *La salud de los trabajadores de la salud*. <https://www.paho.org/arg/images/gallery/pub69.pdf?ua=1>

Organización Mundial de la Salud (2019). *Departamento de recursos humanos para la salud: Oficina de Dirección*. <https://www.who.int/hrh/about/es/>

Organización Panamericana de la Salud (2018). *Hospitales en redes integradas de servicios de salud: Recomendaciones estratégicas*. https://www.paho.org/pan/index.php?option=com_docman&view=download&alias=401-hospitales-en-redes-integradas-de-servicios-de-salud&category_slug=documentos-estrategicos&Itemid=224

Ortiz, M. y Felizzola, H. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Rev. Salud Pública*, 18(4), 592-604. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>

- Pearce, J. I., y Huang, I. (2012). The decreasing value of our research to management education. *Academy of Management Learning and Education*, 11(2), 247 - 262
- Pereira, C. R., Kirkpatrick I. y Exworthy, M. (2017). *GacSanit.*, 31(3), 273–275. <https://www.gacetasanitaria.org/es-pdf-S0213911116301819>
- Pérez, V. L. y Rojas, T. I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18 (36). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.mgih>
- Petro, G. (2020, 16 de agosto). Tenemos en Colombia uno de los peores sistemas de salud del mundo. *Noticias PCC*. <https://www.pacocol.org/index.php/noticias/salud/12686-tenemos-en-colombia-uno-de-los-peores-sistemas-de-salud-del-mundo>
- Quintana, A. D. y Tarqui, M. C. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20 (1), 123 – 132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Salas, P. R., Díaz, H. L. y Pérez, H. G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Educ Med Super*, 26 (4), 604 – 617. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n4/ems13412.pdf>
- Sánchez, J. I.; Brea, L. I., De la Cruz, C. M. y Matos, F. I. (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. *Correo Científico Médico de Holguín*, 2, 434 – 444. <https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2017/ccm172i.pdf>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública*, 36 (2), 304 – 311. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a20v36n2.pdf>
- Thompson, J. d. (1956). On building an administrative science. *Administrative Science Quarterly*, 1(1), 102 – 111

- Vallejo, C. L. (2016). *Gestión del talento humano*. Espoch.
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Wiig, K. M. (1997). Integrating intellectual capital and knowledge management, *Long Range Planning*, 30 (3), 399-405.
- Yamakawa, T. P. y Ostos, M. J. (2011). Relación entre innovación organizacional y desempeño organizacional. *Universidad y Empresa*, 21, 93-115.
- Zavala, C. A., Vélez, S. J., Frías, R. E., Fernández, J. E. y Silva, C. (2020). Factores que afectan el proceso de toma de decisiones médicas en salas de emergencia de hospitales. *Revista Universitaria con proyección científica, académica y social*, 4 (3), 103 – 108.
<https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v4i3.369.2020>.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

ETAPA DIRECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD. MICRO
RED FERREÑAFAE 2021

CUESTIONARIO

ETAPA: DIRECCIÓN EN LA MICRO RED FERREÑAFAE

(Mancilla, 2021) (Guzmán 2021)

El carácter de la encuesta es 100% anónimo, buscando conocer su opinión sobre la dirección administrativa que se tiene en la Micro Red Ferreñafo, con el único objetivo de contribuir en la mejora de la sociedad a través de la investigación.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Sírvase a marcar (X) una sola casilla de acuerdo a su libre criterio, siendo veraz en su respuesta.

Etapas de Dirección de Administración		Opciones de respuesta				
D1. Comunicación		1	2	3	4	5
1	Considera que su Jefe directo promueve la comunicación activa entre todo su personal.					
2	Su Jefe directo da a conocer a tiempo las decisiones tomadas en la gerencia.					
3	En las reuniones efectuadas por su Jefe directo existe una comunicación activa entre todo el personal.					
4	Su Jefe directo, incentiva la participación de sus colaboradores.					
D2. Motivación						
5	De acuerdo a la labor que realiza, percibe un adecuado incentivo por parte de su Jefe directo.					
6	Su Jefe directo, promueve el buen trato entre todos sus colaboradores.					
7	Su Jefe directo, da a conocer los programas de prevención, para estimular el trabajo activo mediante la seguridad física.					
8	Su Jefe directo, elogia su buen trabajo realizado.					

	D3. Liderazgo	1	2	3	4	5
9	Su Jefe directo promueve el buen clima organizacional.					
10	Su Jefe directo, se preocupa y busca su seguridad física y profesional.					
11	Su Jefe directo le inspira confianza y seguridad al momento de realizar los requerimientos necesarios para el abastecimiento de medicamentos y materiales médicos.					
12	Su Jefe directo, promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas.					
13	Su Jefe directo mantiene al equipo de trabajo unido entre sí.					
14	Su Jefe directo realiza una adecuada planificación de sus actividades empleando la innovación.					
15	Su Jefe directo, guía oportunamente al equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos.					
16	Su Jefe directo, cumple el papel de líder; inspirando confianza entre sus colaboradores.					
17	Su Jefe directo, prevé, establece y coordina soluciones a posibles problemas.					
	D4. Toma de decisiones	1	2	3	4	5
18	Ante un problema; su Jefe directo es imparcial, centrándose en aplicar la mejor decisión para beneficio del colaborador.					
19	Su Jefe directo, soluciona los problemas eficientemente.					
20	Su Jefe directo, analiza las situaciones difíciles en el momento oportuno.					
21	Su Jefe directo, hace uso de la supervisión para detectar a tiempo posibles fallas internas y elegir la mejor solución.					
22	Su Jefe directo, evalúa las posibles soluciones de un problema interno a tiempo.					

Gracias por su tiempo.

ETAPA DIRECCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD. MICRO
RED FERREÑAFAE 2021

CUESTIONARIO

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED
FERREÑAFAE**

(Mancilla, 2021) (Guzmán 2021)

El carácter de la encuesta es 100% anónimo, buscando conocer su opinión sobre el desempeño laboral de los Jefes de la Micro Red Ferreñafo, con el único objetivo de contribuir en la mejora de la sociedad a través de la investigación.

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Sírvase a marcar (X) una sola casilla de acuerdo a su libre criterio, siendo veraz en su respuesta.

Desempeño Laboral		Opciones de respuesta				
D1. Actitudinales		1	2	3	4	5
1	Considera que su Jefe directo realiza un buen trabajo a diario.					
2	Su Jefe directo crea estrategia de mejora para el trato con el paciente.					
3	Su Jefe directo llega puntual a la hora de su ingreso o después del descanso.					
4	Su Jefe directo apoya a sus compañeros en situaciones difíciles.					
5	Su Jefe directo inicia sus labores oportunamente.					
6	Su Jefe directo tiene la iniciativa para tomar distintas responsabilidades.					
7	Su Jefe directo tiene iniciativa para el desarrollo de propuestas en mejora de su trabajo.					
8	Su Jefe directo posee un espíritu de superación.					
9	Su Jefe directo demuestra interés por el trabajo que realiza.					
10	Su Jefe directo respeta la estructura organizativa dentro del centro de salud.					
11	Su Jefe directo, mantiene una presentación física adecuada.					
D2. Operativas		1	2	3	4	5
12	Su Jefe directo, tiene amplios conocimientos del puesto.					
13	La calidad del trabajo de su Jefe directo es excepcional.					

14	Su Jefe directo, tiene un alto grado de rendimiento profesional.					
15	Su Jefe directo, posee la habilidad de motivar a otros (personal de trabajo).					
16	Su Jefe directo, toma decisiones apropiadas y rápidas.					
17	Su Jefe directo, promueve y trabaja en equipo.					
18	Su Jefe directo, asiste a capacitaciones para mejorar su conocimiento en el trabajo.					
19	Su Jefe directo, tiene pleno conocimiento de las fases de su trabajo.					
20	Su Jefe directo, hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo.					

Gracias por su tiempo.

Anexo 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado a participar en la investigación sobre:

"Influencia de la etapa dirección de administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021"

Además; he sido informado de los riesgos y/o beneficios que involucra mi participación.

Siendo aclaradas todas mis dudas y preguntas, por lo cual acepto de manera libre y voluntaria participar en el estudio y sé que puedo retirarme en el momento que yo lo decida, sin afectar mi salud e integridad.

Fecha:

Firma de la participante

Firma del investigador

Anexo 3. Base de datos de resultados

Data de Etapa de Dirección de Administración

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	TOTAL	D1	D2	D3	D4
1	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5	3	4	5	4	5	3	4	5	90	17	16	36	21
2	5	1	3	4	3	4	2	4	2	5	4	2	2	3	4	5	4	5	3	2	2	2	71	13	13	31	14
3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	86	16	15	37	18
4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	3	85	14	14	37	20
5	3	1	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	86	11	15	39	21
6	3	3	3	3	4	3	1	3	1	2	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	67	12	11	28	16
7	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	95	16	17	38	24
8	5	4	4	5	5	5	3	2	5	4	5	3	2	5	3	3	5	5	4	4	3	5	89	18	15	35	21
9	3	5	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	92	17	12	41	22
10	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	94	17	14	41	22
11	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	92	17	17	38	20
12	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	5	93	18	16	37	22
13	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	3	91	20	16	36	19
14	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	4	5	99	20	16	41	22
15	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	1	86	18	16	34	18
16	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	1	4	1	5	4	3	5	4	4	4	4	1	81	17	16	31	17
17	1	4	5	1	1	1	2	5	2	1	3	1	5	1	2	4	1	5	1	3	3	5	57	11	9	20	17
18	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	92	17	17	40	18
19	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	4	3	5	94	17	18	37	22
20	4	1	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	92	13	17	40	22
21	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	3	89	15	17	38	19
22	4	1	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	1	84	14	15	37	18
23	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	3	4	3	94	19	17	38	20
24	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	5	96	19	16	39	22
25	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	95	18	16	40	21
26	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	93	19	15	36	23
27	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	92	19	15	39	19
28	3	5	3	2	5	2	1	5	3	2	3	5	2	5	5	3	2	1	4	3	1	1	66	13	13	30	10
29	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	92	17	15	40	20
30	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	102	19	15	45	23
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	5	3	4	2	97	20	20	42	15
32	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	4	2	1	91	19	19	41	12
33	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	2	4	1	91	20	15	41	15
34	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	99	19	17	44	19
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	104	20	20	44	20
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	103	19	20	44	20
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	3	97	19	19	41	18
38	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	95	18	17	41	19
39	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	97	17	19	42	19
40	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	3	4	99	18	19	44	18
41	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	2	4	1	95	20	18	44	13
42	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	1	92	19	15	41	17
43	1	5	1	1	5	1	1	5	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	42	8	12	14	8
44	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	94	17	18	40	19
45	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	100	19	18	42	21
46	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	2	96	19	17	41	19
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	3	3	98	20	18	43	17
48	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	99	20	17	41	21
49	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	100	19	18	42	21
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	103	20	18	43	22

51	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	99	19	19	42	19
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4	100	19	20	42	19	
53	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	4	5	1	88	17	17	36	18	
54	2	3	5	4	1	1	3	2	4	4	1	2	3	2	2	3	1	4	4	2	4	4	61	14	7	22	18	
55	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	91	18	17	34	22	
56	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	3	5	2	90	19	17	36	18	
57	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	1	3	4	5	3	5	3	90	20	18	32	20	
58	3	5	2	5	5	5	4	1	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	1	79	15	15	34	15	
59	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	93	20	15	35	23	
60	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	98	19	17	40	22	
61	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	3	1	91	19	19	37	16	
62	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	1	92	17	19	40	16		
63	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	2	97	17	20	39	21	
64	3	3	3	5	5	4	5	4	5	3	1	4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	87	14	18	35	20	
65	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	91	17	20	35	19	
66	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	97	18	18	40	21	
67	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	99	17	19	43	20	
68	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	1	3	5	3	4	5	4	5	5	4	88	15	17	33	23	
69	4	1	5	1	3	1	5	1	1	4	1	2	5	1	1	4	5	1	1	1	5	3	56	11	10	24	11	
70	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	93	17	18	35	23	
71	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	92	17	18	37	20	
72	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	1	4	4	5	4	4	2	88	19	16	34	19	
73	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	5	2	92	17	18	37	20	
74	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	1	4	5	3	4	1	5	4	4	5	4	5	90	20	17	31	22	
75	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	99	20	17	42	20	
76	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	2	2	97	20	19	40	18		
77	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	96	18	17	40	21	
78	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	96	18	17	38	23	
79	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5	94	17	18	38	21	
80	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	92	16	19	36	21	
81	4	4	4	5	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	5	83	17	11	36	19	
82	5	5	4	5	4	4	5	1	5	4	3	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	93	19	14	38	22	
83	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	96	18	20	37	21	
84	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	98	17	19	42	20	
85	3	2	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	3	2	3	80	13	16	37	14	
86	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	97	19	19	38	21	
87	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2	4	2	3	78	18	13	32	15	
88	5	1	4	5	2	3	2	1	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	1	3	2	3	68	15	8	32	13	
89	5	3	4	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	5	4	3	3	3	1	3	2	3	78	17	15	34	12	
90	3	2	4	3	2	5	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	1	2	2	3	72	12	15	33	12	
91	5	2	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	2	89	14	20	39	16	
92	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	1	1	4	3	3	3	2	70	14	14	27	15	

Data de Desempeño Laboral

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL	D1	D2
1	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	2	5	3	4	5	4	5	4	82	46	36
2	5	1	3	4	3	4	2	4	2	5	4	2	2	3	4	5	4	5	3	2	67	37	30
3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	5	82	44	38
4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	80	40	40
5	3	1	3	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	80	40	40
6	3	3	3	3	4	3	1	3	1	2	5	4	3	4	3	3	3	5	3	5	64	31	33
7	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	85	46	39
8	5	4	4	5	5	5	3	2	5	4	5	3	2	5	3	3	5	5	4	5	82	47	35
9	3	5	4	5	4	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	84	44	40
10	4	5	4	4	5	3	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	87	46	41
11	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	87	48	39
12	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	86	47	39
13	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	5	86	49	37
14	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	3	5	90	51	39
15	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	82	43	39
16	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	1	4	1	5	4	3	5	4	4	5	77	42	35
17	1	4	5	1	1	1	2	5	2	1	3	1	5	1	2	4	1	5	1	5	51	26	25
18	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	88	49	39
19	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	87	48	39
20	4	1	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	80	43	37
21	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	5	84	47	37
22	4	1	5	4	4	5	3	3	3	5	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	80	42	38
23	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	89	50	39
24	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	88	50	38
25	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	88	48	40
26	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	84	46	38
27	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	87	47	40
28	3	5	3	2	5	2	1	5	3	2	3	5	2	5	5	3	2	1	4	5	66	34	32
29	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	5	85	45	40
30	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	92	49	43
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	1	5	3	91	55	36
32	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	4	5	89	53	36
33	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	89	50	39
34	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	94	51	43
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	97	55	42
36	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	97	54	43
37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	92	53	39
38	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	90	50	40
39	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	90	51	39
40	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	91	52	39
41	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	92	53	39
42	5	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	87	49	38
43	1	5	1	1	5	1	1	5	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	5	42	26	16
44	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	87	49	38
45	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	92	51	41
46	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	91	50	41
47	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	95	52	43
48	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	93	51	42
49	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	93	52	41
50	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	94	53	41

51	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	93	53	40
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	94	52	42
53	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	5	83	47	36
54	2	3	5	4	1	1	3	2	4	4	1	2	3	2	2	3	1	4	4	5	56	30	26
55	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	82	47	35
56	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	5	4	84	49	35
57	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	1	3	4	5	4	83	50	33
58	3	5	2	5	5	5	4	1	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	4	75	43	32
59	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	83	46	37
60	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	91	50	41
61	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	5	89	51	38
62	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	90	51	39
63	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	89	51	38
64	3	3	3	5	5	4	5	4	5	3	1	4	5	3	5	5	4	4	5	5	81	41	40
65	4	3	5	5	5	5	5	5	5	2	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	87	45	42
66	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	91	49	42
67	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	92	51	41
68	3	3	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	1	3	5	3	4	5	4	5	79	45	34
69	4	1	5	1	3	1	5	1	1	4	1	2	5	1	1	4	5	1	1	5	52	27	25
70	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	85	48	37
71	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	86	46	40
72	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4	1	4	4	5	1	79	47	32
73	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	86	48	38
74	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	1	4	5	3	4	1	5	4	4	5	81	46	35
75	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	93	52	41
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	94	53	41
77	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	88	48	40
78	3	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	87	45	42
79	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	86	47	39
80	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	85	45	40
81	4	4	4	5	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	77	39	38
82	5	5	4	5	4	4	5	1	5	4	3	5	5	1	5	5	5	4	4	5	84	45	39
83	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	86	49	37
84	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	91	48	43
85	3	2	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	77	40	37
86	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3	5	5	89	48	41
87	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2	5	74	41	33
88	5	1	4	5	2	3	2	1	3	4	4	3	3	5	4	3	3	4	1	5	65	34	31
89	5	3	4	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	5	4	3	3	3	1	5	75	41	34
90	3	2	4	3	2	5	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	1	5	70	36	34
91	5	2	4	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	5	84	43	41
92	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	3	1	1	4	3	5	67	38	29

Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Etapa dirección de administración	La dirección administrativa, es aquella que crea estrategias en materia de recurso humano y apoyo al paciente; además de realizar las coordinaciones tanto técnicas como administrativas para la adecuada gestión de los departamentos de hospitales en sus distintos niveles (OMS, 2019)	Estuvo conformada por cuatro dimensiones: Comunicación, motivación, liderazgo y toma de decisiones. Las cuales se midieron por medio de la encuesta de escala Likert, con un total de 22 ítems.	Comunicación	- Participación activa.	Ordinal
			Motivación	- Seguridad en el empleo. - Oportunidad de crecimiento profesional. - Buen trato. - Incentivos.	
			Liderazgo	- Innovación. - Inspira confianza. - Trasmite seguridad. - Trabajo en equipo.	
			Toma de decisiones	- Define el problema. - Analiza la situación. - Evalúa posibles soluciones. - Elige la mejor solución. - Aplica la decisión elegida.	
Desempeño laboral	El desempeño laboral no se mide solo por los conocimientos obtenidos sino por las conductas y comportamientos que se manifiestan al momento de ejercer la labor, siendo necesario tener claro los objetivos del hospital (Quintana y	Estuvo conformada por dos dimensiones: Actitudinales y operativas. Las cuales se midieron por medio de la encuesta de escala Likert, con un total de 21 ítems.	Actitudinales	- Responsabilidad. - Creatividad. - Cooperación. - Iniciativa. - Presentación física. - Capacidad de realización.	Ordinal
			Operativas	- Conocimiento del trabajo. - Calidad. - Trabajo en equipo. - Liderazgo.	

	Tarqui, 2019).			- Toma de decisiones.	
--	----------------	--	--	-----------------------	--

Anexo 5. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema General	Hipótesis	Objetivo General	Etapa dirección de administración	La dirección administrativa, es aquella que crea estrategias en materia de recurso humano y apoyo al paciente; además de realizar las coordinaciones tanto técnicas como administrativas para la adecuada gestión de los departamentos de hospitales en sus distintos niveles (OMS, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Motivación. - Liderazgo. - Toma de decisiones. 	<p>Diseño:</p> <p>No experimental, Descriptivo, correlacional y de corte transversal.</p> <p>Población:</p> <p>La red cuenta con 4 centros, siendo un total de 120 colaboradores de la salud.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se consideró a 92 profesionales de la salud por medio del muestreo aleatorio simple, siguiendo criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>
Problemas Específicos	Hipótesis Nula	Objetivos Específicos				
¿Existe relación entre la etapa dirección de administración con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021?	Si existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.	Determinar si existe relación entre la etapa dirección de administración y el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.	Desempeño laboral	El desempeño laboral no se mide solo por los conocimientos obtenidos sino por las conductas y comportamientos que	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudinales. - Operativas. 	
¿Existe relación entre la dimensión comunicación de la etapa dirección de la administración con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe?	No existe relación entre la etapa dirección de administración no se relacionan significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe en el periodo de abril – junio 2021.	Identificar la etapa dirección de la administración de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.				
¿Existe relación de la dimensión motivación de la etapa dirección de		Identificar el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.				

<p>la administración con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe?</p> <p>¿Existe relación de la dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión toma de decisiones de la etapa dirección de la administración con el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe?</p>		<p>Establecer la frecuencia de la dimensión comunicación de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.</p> <p>Establecer la frecuencia de la dimensión motivación de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.</p> <p>Establecer la frecuencia de la dimensión liderazgo de la etapa dirección de la administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.</p> <p>Establecer la frecuencia de la dimensión toma de decisiones de la</p>		<p>se manifiestan al momento de ejercer la labor, siendo necesario tener claro los objetivos del hospital (Quintana y Tarqui, 2019).</p>		<p>Instrumento: Cuestionario.</p>
--	--	--	--	--	--	--

		etapa dirección de la administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe.				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 6. Permiso para aplicación de instrumentos



PERU

Ministerio
de Salud

Red de Salud
Ferreñafe

Micro-Red
Ferreñafe

C.S. Francisco
Muro Pacheco



CONSTANCIA

El Gerente de la Micro Red Ferreñafe: Dr. Luis Alberto Pérez Tafur, hace constar que la Q.F. Melissa Lissette Mancilla Chavez, ha sido autorizada para realizar el trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DE LA ETAPA DIRECCIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD. MICRO RED FERREÑAFE 2021".

Se expide la presente solicitud de la parte interesada para los fines pertinentes.

Ferreñafe, 13 de Mayo del 2021



Luis A. Pérez Tafur
C.M.P.: 28933

Anexo 7. Validez por jueces de expertos

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Micro Red Ferreñafe 2021

Instrumento de medición de variable: Etapa dirección

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Etapa dirección	Comunicación	Participación activa.	Considera que su Jefe directo promueve la comunicación activa entre todo su personal.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo da a conocer a tiempo las decisiones tomadas en la gerencia.						X		X		X		X		
			En las reuniones efectuadas por su Jefe directo existe una						X		X		X		X		

		Incentivos.	De acuerdo a la labor que realiza, percibe un adecuado incentivo por parte de su Jefe directo.						X		X		X		X	
	Liderazgo	Innovación.	Su Jefe directo realiza una adecuada planificación de sus actividades empleando la innovación.						X		X		X		X	
		Inspira confianza.	Su Jefe directo le inspira confianza y seguridad al momento de realizar los requerimientos necesarios para el abastecimiento de medicamentos y materiales médicos.						X		X		X		X	

			Su Jefe directo, cumple el papel de líder; inspirando confianza entre sus colaboradores.						X		X		X		X	
		Trasmite seguridad.	Su Jefe directo, se preocupa y busca su seguridad física y profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, prevé, establece y coordina soluciones a posibles problemas.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo promueve el buen clima organizacional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas.						X		X		X		X	

		Su Jefe directo mantiene al equipo de trabajo unido entre sí.						X		X		X		X		
		Su Jefe directo, guía oportunamente al equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos.						X		X		X		X		
	Toma de decisiones	Define el problema.	Su Jefe directo, soluciona los problemas eficientemente.						X		X		X		X	
		Analiza la situación.	Su Jefe directo, analiza las situaciones difíciles en el momento oportuno.						X		X		X		X	
		Evalúa posibles soluciones.	Su Jefe directo, evalúa las posibles soluciones de un problema interno a tiempo.						X		X		X		X	

		Elige la mejor solución.	Su Jefe directo, hace uso de la supervisión para detectar a tiempo posibles fallas internas y elegir la mejor solución.						X		X		X		X	
		Aplica la decisión elegida.	Ante un problema; su Jefe directo es imparcial, centrándose en aplicar la mejor decisión para beneficio del colaborador.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	ETAPA: DIRECCIÓN EN LA MICRO RED FERREÑAFAE		
Objetivo del Instrumento	Medir la Influencia de la etapa dirección en la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	José Carlos Navarro Lévano	DNI N°	08066988
Título Profesional	Economista	Celular	993373046
Dirección Domiciliaria	Las Lomas de la Molina Vieja 365 Urb. Las Lomas de la Molina Vieja – La Molina - Lima		
Grado Académico	Magister en Administración		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 07 de mayo de 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección de administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021


Instrumento de medición de variable: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Desempeño laboral	Actitudinales	Responsabilidad	Considera que su Jefe directo realiza un buen trabajo a diario.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo llega puntual a la hora de su ingreso o después del descanso.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo inicia sus labores oportunamente.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo demuestra interés por el trabajo que realiza.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo respeta la estructura organizativa dentro del centro de salud.						X		X		X		X			

		Creatividad.	Su Jefe directo crea estrategia de mejora para el trato con el paciente.						X		X		X			
		Cooperación.	Su Jefe directo apoya a sus compañeros en situaciones difíciles.						X		X		X			
		Iniciativa.	Su Jefe directo tiene la iniciativa para tomar distintas responsabilidades.						X		X		X			
			Su Jefe directo tiene iniciativa para el desarrollo de propuestas en mejora de su trabajo.							X		X		X		
		Presentación física.	Su Jefe directo, mantiene una presentación física adecuada.						X		X		X			
		Capacidad de realización	Su Jefe directo posee un espíritu de superación.						X		X		X			
	Operativas	Conocimiento del trabajo.	Su Jefe directo, tiene amplios conocimientos del puesto.						X		X		X			
			Su Jefe directo, asiste a capacitaciones para mejorar su conocimiento en el trabajo.							X		X		X		
		Calidad.	La calidad del trabajo de su Jefe directo es excepcional.							X		X		X		

			Su Jefe directo, tiene un alto grado de rendimiento profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo, promueve y trabaja en equipo.						X		X		X		X	
		Liderazgo	Su Jefe directo, posee la habilidad de motivar a otros (personal de trabajo).						X		X		X		X	
		Toma de decisiones	Su Jefe directo, toma decisiones apropiadas y rápidas.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED FERREÑAFAE		
Objetivo del Instrumento	Medir el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	José Carlos Navarro Lévano	DNI N°	08066988
Título Profesional	Economista	Celular	993373046
Dirección Domiciliaria	Las Lomas de la Molina Vieja 365 Urb. Las Lomas de la Molina Vieja – La Molina - Lima		
Grado Académico	Magister en Administración		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 07 de mayo de 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud.
Micro Red Ferreñafe 2021

Instrumento de medición de variable: Etapa dirección

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Etapa dirección	Comunicación	Participación activa.	Considera que su Jefe directo promueve la comunicación activa entre todo su personal.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo da a conocer a tiempo las decisiones tomadas en la gerencia.						X		X		X		X			
			En las reuniones efectuadas por su Jefe directo existe una						X		X		X		X			

			comunicación activa entre todo el personal.														
			Su Jefe directo, incentiva la participación de sus colaboradores.						X		X		X			X	
	Motivación	Seguridad en el empleo	Su Jefe directo, da a conocer los programas de prevención, para estimular el trabajo activo mediante la seguridad física.						X		X		X			X	
		Oportunidad de crecimiento profesional	Su Jefe directo, elogia su buen trabajo realizado.						X		X		X			X	
		- Buen trato.	Su Jefe directo, promueve el buen trato entre todos sus colaboradores.						X		X		X			X	

		Incentivos.	De acuerdo a la labor que realiza, percibe un adecuado incentivo por parte de su Jefe directo.						X		X		X		X	
	Liderazgo	Innovación.	Su Jefe directo realiza una adecuada planificación de sus actividades empleando la innovación.						X		X		X		X	
		Inspira confianza.	Su Jefe directo le inspira confianza y seguridad al momento de realizar los requerimientos necesarios para el abastecimiento de medicamentos y materiales médicos.						X		X		X		X	

			Su Jefe directo, cumple el papel de líder; inspirando confianza entre sus colaboradores.						X		X		X		X	
		Trasmite seguridad.	Su Jefe directo, se preocupa y busca su seguridad física y profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, prevé, establece y coordina soluciones a posibles problemas.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo promueve el buen clima organizacional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas.						X		X		X		X	

		Su Jefe directo mantiene al equipo de trabajo unido entre sí.						X		X		X		X		
		Su Jefe directo, guía oportunamente al equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos.						X		X		X		X		
	Toma de decisiones	Define el problema.	Su Jefe directo, soluciona los problemas eficientemente.						X		X		X		X	
		Analiza la situación.	Su Jefe directo, analiza las situaciones difíciles en el momento oportuno.						X		X		X		X	
		Evalúa posibles soluciones.	Su Jefe directo, evalúa las posibles soluciones de un problema interno a tiempo.						X		X		X		X	

		Elige la mejor solución.	Su Jefe directo, hace uso de la supervisión para detectar a tiempo posibles fallas internas y elegir la mejor solución.						X		X		X		X	
		Aplica la decisión elegida.	Ante un problema; su Jefe directo es imparcial, centrándose en aplicar la mejor decisión para beneficio del colaborador.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	ETAPA: DIRECCIÓN EN LA MICRO RED FERREÑAFAE		
Objetivo del Instrumento	Medir la Influencia de la etapa dirección en la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	José Victor Samiento Parimango	DNI N°	18188618
Título Profesional	Lic. en Matemáticas	Celular	980037592
Dirección Domiciliaria	San Andres 5ta etapa, Mza. F3 lote 21, Victor Larco, Trujillo la Libertad.		
Grado Académico	Magister en Economía		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 10 de mayo de 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección de administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021

Instrumento de medición de variable: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño laboral	Actitudinales	Responsabilidad	Considera que su Jefe directo realiza un buen trabajo a diario.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo llega puntual a la hora de su ingreso o después del descanso.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo inicia sus labores oportunamente.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo demuestra interés por el trabajo que realiza.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo respeta la estructura organizativa dentro del centro de salud.						X		X		X		X		

		Creatividad.	Su Jefe directo crea estrategia de mejora para el trato con el paciente.						X		X		X		X	
		Cooperación.	Su Jefe directo apoya a sus compañeros en situaciones difíciles.						X		X		X		X	
		Iniciativa.	Su Jefe directo tiene la iniciativa para tomar distintas responsabilidades.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo tiene iniciativa para el desarrollo de propuestas en mejora de su trabajo.						X		X		X		X	
		Presentación física.	Su Jefe directo, mantiene una presentación física adecuada.						X		X		X		X	
		Capacidad de realización	Su Jefe directo posee un espíritu de superación.						X		X		X		X	
	Operativas	Conocimiento del trabajo.	Su Jefe directo, tiene amplios conocimientos del puesto.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, asiste a capacitaciones para mejorar su conocimiento en el trabajo.						X		X		X		X	
		Calidad.	La calidad del trabajo de su Jefe directo es excepcional.							X		X		X		X

			Su Jefe directo, tiene un alto grado de rendimiento profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo, promueve y trabaja en equipo.						X		X		X		X	
		Liderazgo	Su Jefe directo, posee la habilidad de motivar a otros (personal de trabajo).						X		X		X		X	
		Toma de decisiones	Su Jefe directo, toma decisiones apropiadas y rápidas.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED FERREÑAFE		
Objetivo del Instrumento	Medir el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	José Victor Samiento Parimango	DNI N°	18188618
Título Profesional	Lic. en Matemáticas	Celular	980037592
Dirección Domiciliaria	San Andres 5ta etapa, Mza. F3 lote 21, Victor Larco, Trujillo la Libertad.		
Grado Académico	Magister en Economía		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 10 de mayo de 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección en el desempeño laboral de los profesionales de salud.

Micro Red Ferreñafe 2021

Instrumento de medición de variable: Etapa dirección

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Etapa dirección	Comunicación	Participación activa.	Considera que su Jefe directo promueve la comunicación activa entre todo su personal.						X		X		X		X			
			Su Jefe directo da a conocer a tiempo las decisiones tomadas en la gerencia.						X		X		X		X			
			En las reuniones efectuadas por su Jefe directo existe una						X		X		X		X			

			comunicación activa entre todo el personal.															
			Su Jefe directo, incentiva la participación de sus colaboradores.						X		X		X			X		
	Motivación	Seguridad en el empleo	Su Jefe directo, da a conocer los programas de prevención, para estimular el trabajo activo mediante la seguridad física.						X		X		X			X		
		Oportunidad de crecimiento profesional	Su Jefe directo, elogia su buen trabajo realizado.						X		X		X			X		
		- Buen trato.	Su Jefe directo, promueve el buen trato entre todos sus colaboradores.						X		X		X			X		

		Incentivos.	De acuerdo a la labor que realiza, percibe un adecuado incentivo por parte de su Jefe directo.						X		X		X		X	
	Liderazgo	Innovación.	Su Jefe directo realiza una adecuada planificación de sus actividades empleando la innovación.						X		X		X		X	
		Inspira confianza.	Su Jefe directo le inspira confianza y seguridad al momento de realizar los requerimientos necesarios para el abastecimiento de medicamentos y materiales médicos.						X		X		X		X	

			Su Jefe directo, cumple el papel de líder; inspirando confianza entre sus colaboradores.						X		X		X		X	
		Trasmite seguridad.	Su Jefe directo, se preocupa y busca su seguridad física y profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, prevé, establece y coordina soluciones a posibles problemas.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo promueve el buen clima organizacional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas.						X		X		X		X	

		Su Jefe directo mantiene al equipo de trabajo unido entre sí.						X		X		X		X		
		Su Jefe directo, guía oportunamente al equipo de trabajo en el cumplimiento de objetivos.						X		X		X		X		
	Toma de decisiones	Define el problema.	Su Jefe directo, soluciona los problemas eficientemente.						X		X		X		X	
		Analiza la situación.	Su Jefe directo, analiza las situaciones difíciles en el momento oportuno.						X		X		X		X	
		Evalúa posibles soluciones.	Su Jefe directo, evalúa las posibles soluciones de un problema interno a tiempo.						X		X		X		X	

		Elige la mejor solución.	Su Jefe directo, hace uso de la supervisión para detectar a tiempo posibles fallas internas y elegir la mejor solución.						X		X		X		X	
		Aplica la decisión elegida.	Ante un problema; su Jefe directo es imparcial, centrándose en aplicar la mejor decisión para beneficio del colaborador.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	ETAPA: DIRECCIÓN EN LA MICRO RED FERREÑAFE		
Objetivo del Instrumento	Medir la Influencia de la etapa dirección en la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	Alcalde Giove Edith Margot	DNI N°	26631275
Título Profesional	Obstetra	Celular	950473505
Dirección Domiciliaria	Urb. Las Capullanas H-9		
Grado Académico	Magister en Salud Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 11 de mayo de 2021

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: Influencia de la etapa dirección de administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021

Instrumento de medición de variable: Desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca - 1	Casi nunca - 2	A veces - 3	Casi siempre - 4	Siempre - 5	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Desempeño laboral	Actitudinales	Responsabilidad	Considera que su Jefe directo realiza un buen trabajo a diario.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo llega puntual a la hora de su ingreso o después del descanso.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo inicia sus labores oportunamente.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo demuestra interés por el trabajo que realiza.						X		X		X		X		
			Su Jefe directo respeta la estructura organizativa dentro del centro de salud.						X		X		X		X		

		Creatividad.	Su Jefe directo crea estrategia de mejora para el trato con el paciente.						X		X		X		X	
		Cooperación.	Su Jefe directo apoya a sus compañeros en situaciones difíciles.						X		X		X		X	
		Iniciativa.	Su Jefe directo tiene la iniciativa para tomar distintas responsabilidades.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo tiene iniciativa para el desarrollo de propuestas en mejora de su trabajo.						X		X		X		X	
		Presentación física.	Su Jefe directo, mantiene una presentación física adecuada.						X		X		X		X	
		Capacidad de realización	Su Jefe directo posee un espíritu de superación.						X		X		X		X	
	Operativas	Conocimiento del trabajo.	Su Jefe directo, tiene amplios conocimientos del puesto.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, asiste a capacitaciones para mejorar su conocimiento en el trabajo.						X		X		X		X	
		Calidad.	La calidad del trabajo de su Jefe directo es excepcional.							X		X		X		X

			Su Jefe directo, tiene un alto grado de rendimiento profesional.						X		X		X		X	
			Su Jefe directo, hace buen uso de los materiales y equipos de trabajo.						X		X		X		X	
		Trabajo en equipo	Su Jefe directo, promueve y trabaja en equipo.						X		X		X		X	
		Liderazgo	Su Jefe directo, posee la habilidad de motivar a otros (personal de trabajo).						X		X		X		X	
		Toma de decisiones	Su Jefe directo, toma decisiones apropiadas y rápidas.						X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DE LA MICRO RED FERREÑAFE		
Objetivo del Instrumento	Medir el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe 2021		
Aplicada a la muestra participante	Profesionales de salud. Micro Red Ferreñafe 2021		
Nombre y Apellido del Experto	Alcalde Giove Edith Margot	DNI N°	26631275
Título Profesional	Obstetra	Celular	950473505
Dirección Domiciliaria	Urb. Las Capullanas H-9		
Grado Académico	Magister en Salud Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Lima, 11 de mayo de 2021

Anexo 8. Prueba de confiabilidad con resultados

Etapa de dirección administrativa

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	22

Desempeño laboral

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	20

Anexo 9. Prueba de normalidad

Normalidad de la etapa dirección de administración en el desempeño laboral de los profesionales de salud de la Micro Red Ferreñafe, 2021.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Etapa dirección de administración	,209	92	,000	,807	92	,000
Comunicación	,447	92	,000	,572	92	,000
Motivación	,413	92	,000	,636	92	,000
Liderazgo	,464	92	,000	,527	92	,000
Toma de decisiones	,388	92	,000	,677	92	,000
Desempeño laboral	,173	92	,000	,827	92	,000
Actitudinales	,160	92	,000	,878	92	,000
Operativas	,188	92	,000	,830	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se pudo conocer mediante la prueba de normalidad, el tipo de prueba de hipótesis a utilizar, en este caso se usó Rho Spearman ya que al tener una muestra mayor a 50, se verificó la significancia de Kolmogorov - Smirnov, la cual tenía datos menores al 0,05, considerándose datos anormales, siendo propio el uso del Rho Spearman por ser de tipo no paramétrico.