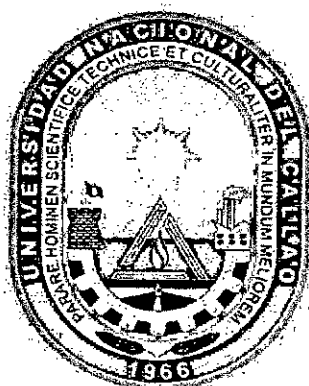


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“ESTILO DE LIDERAZGO Y
SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SALA
DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA EN SALUD**

LIZETTE ALDI CABRERA GONZALES
MARISOL ANTONIETA ROSAS ANTACABANA

**Callao, 2018
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTE
- Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIO
- Dra. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES VOCAL
- Mg. CESAR ÁNGEL DURAN GONZALES VOCAL

ASESORA: Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 064 y 065

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 03 de Agosto del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 158 y
159-2018-CDUPG-FCS.- del 31 de Julio de 2018

DEDICATORIA

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este Punto y haberme dado salud Para lograr mis Objetivos Además de su infinita bondad y amor.

A Mis Padres. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y Que me ha infundado Siempre, por el valor mostrado para salir Adelante y por su amor.

A Mis Maestros Por su gran apoyo y motivación para la Culminación de nuestra elaboración de tesis

INDICE

	Págs.:
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	8
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	7
1.1 Identificación del problema	7
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.4 Justificación	12
II. MARCO TEORICO	14
2.1 Antecedentes del estudio	14
2.2 Bases Conceptual	21
2.3 Definición de términos	27
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	30
3.1 Definición de las variables	30
3.2 Operacionalización de variables	31
3.3 Hipótesis general e hipótesis	33
IV. METODOLOGIA	34
4.1 Tipo de investigación	34
4.2 Diseño de la investigación	34
4.3 Población y muestra	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5 Procedimientos de recolección de datos	35
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	35

V. RESULTADOS	36
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	39
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	39
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios Similares	43
VII. CONCLUSIONES	45
VIII. RECOMENDACIONES	46
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	47
ANEXOS	50
ANEXO 01 Matriz de Consistencia	51
ANEXO 02 Otros	52

TABLAS DE CONTENIDO

	Págs.
Cuadro 5.1 Medidas de tendencia central y de dispersión	36
Cuadro 5.2 Matriz de correlaciones entre las variables	37
Cuadro 5.3 Resultados del test de normalidad para los las variables	38
Cuadro 6.1 Correlación entre la dimensión liderazgo y satisfacción	39
Cuadro 6.2 Correlación entre la dimensión liderazgo Autocrático y satisfacción	40
Cuadro 6.3 Correlación entre la dimensión liderazgo liberal y satisfacción	41
Cuadro 6.4 Correlación entre la dimensión liderazgo democrático y satisfacción	42

GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico 5.1 Medidas de tendencia central y de dispersión	36
Gráfico 5.2 Matriz de correlaciones entre las variables	37

RESUMEN

Mi perspectiva de este estudio fue conocer cuál es la relación entre el estilo de liderazgo y satisfacción laboral del personal de enfermería en sala de operaciones del hospital San Juan de Lurigancho, la presente investigación es de tipo correlacional, descriptivo de corte transversal prospectivo. La población está constituida por 34 enfermeras asistenciales del servicio de Sala de operaciones, que cumplan labor asistencial contratada y nombrada. El instrumento que se utilizó es de carácter anónimo, tiene como objetivo conocer la relación entre estilo de liderazgo y la satisfacción laboral que le brinde su puesto de trabajo, cuenta con 20 preguntas de estilo de liderazgo y 20 preguntas de satisfacción laboral, el puntaje de cada respuesta tiene mayor ponderación para aquellas que reflejan mayor Liderazgo y Satisfacción. Obtenido como resultado:

- Que existe relación entre Estilo de liderazgo y Satisfacción laboral ya que se obtuvo el valor de $r=0.4$ Y $P= 0.004 < 0.05$ Estadísticamente significativa.
- La relación entre el puntaje de Liderazgo Autocrático y Satisfacción es proporcionalmente inverso, es decir, a menor valorización de Liderazgo Autocrático, mayor Satisfacción. Por presentar el valor de $r= -0.213$ y un $p=0.22 > 0.05$ que indica que no existe una relación con la satisfacción
- La relación entre el puntaje de Liderazgo Liberal y Satisfacción es proporcionalmente directo, es decir, a mayor valorización de Liderazgo Liberal, mayor Satisfacción. Por presentar un $r= 0.54$ y un $P=0.001 < 0.05$ estadísticamente significativa
- Existe evidencia suficiente para afirmar que el puntaje de Liderazgo Democrático influye en el puntaje de Satisfacción. Por obtener el valor $r= 0.36$ $p= 0.033 < 0.05$ estadísticamente significativa.

Palabras clave: Liderazgo, Satisfacción, Sala de operaciones, Hospital, Enfermera, anónimo, relación, Democrático, Autocrático, Liberal.

ABSTRACT

My perspective of this study was to know what is the relationship between the style of leadership and job satisfaction of the nursing staff in the operating room of the San Juan de Lurigancho Hospital, the present investigation is of correlational type, descriptive of prospective cross section. The population is constituted by 34 assistance nurses in the operating room service, who fulfill the contracted and appointed healthcare work. The instrument that was used in anonymous, aims to know the relationship between leadership style and job satisfaction that gives you your job, has 20 questions of leadership style and 20 questions of job satisfaction, the score of each answer has a greater weight for those that reflect greater Leadership and Satisfaction. Obtained as a result:

- That there is a relationship between Leadership Style and Job Satisfaction since the value of $r = 0.4$ and $P = 0.004 < 0.05$ was obtained. Statistically significant.
- The relationship between the score of Autocratic Leadership and Satisfaction is proportionally inverse, that is, the lower the value of Autocratic Leadership, the greater Satisfaction. For presenting the value of $r = -0.213$ and a $p = 0.22 > 0.05$ that indicates that there is no relationship with satisfaction
- The relationship between the score of Liberal Leadership and Satisfaction is proportionally direct, that is, the higher the value of Liberal Leadership, the greater Satisfaction. For presenting a $r = 0.54$ and a $P = 0.001 < 0.05$ statistically significant
- There is sufficient evidence to affirm that the Democratic Leadership score influences the Satisfaction score. For obtaining the value $r = 0.36$ $p = 0.033 < 0.05$ statistically significant.

Keywords: Leadership, Satisfaction, Operations Room, Hospital, Nurse, Anonymous, Relationship, Democratic, Autocratic, Liberal.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Identificación del problema

Actualmente el término satisfacción laboral viene adquiriendo mayor relevancia en las organizaciones públicas y privadas de salud debido a la toma de conciencia de las altas direcciones que opinan que solamente se logrará alcanzar la calidad total en las organizaciones, al conocer las condiciones de la empresa y la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos y las metas de la institución.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), las instituciones de salud constituyen un esfuerzo que requiere de inversión tanto de recurso humano y físico como de infraestructura. Sin embargo, las personas responsables de administrar esta tarea cuentan con escasa preparación formal para lograr el éxito deseado. En esta misma línea, la OMS manifiesta que "La falta de capacidad gerencial y de liderazgo en todos los niveles del sistema de salud es citada con mayor frecuencia como una restricción determinante para mejorar la calidad en la atención, la expansión de los servicios de salud, y el logro de las metas de desarrollo del milenio" (1). Desde este punto de vista, la relación simbiótica entre liderar y administrar constituye un componente clave para los actores de salud en el logro de los objetivos sanitarios en los sistemas públicos.

Chiavenato, Idalberto (1993), destaca que el liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecuencia de uno o diversos objetivos específicos.(2)

Según Peiró (2000), la satisfacción laboral o satisfacción con el trabajo) se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos.⁽³⁾

George Gallup, con sede en (Washington), resalta que a nivel mundial según la encuesta de satisfacción laboral aplicado a 230,000 empleados de tiempo completo y a tiempo parcial en 142 países, reportó que el 87% de trabajadores de todo el mundo están desconectados emocionalmente de sus lugares de trabajo y tienen menos posibilidades de ser productivos. En otras palabras, el trabajo es más a menudo una fuente de frustración que de satisfacción.⁽⁴⁾

En el Perú, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por la organización SUPERA (superación personal y profesional) en abril y junio 2014, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con la comunicación con los superiores. De ahí el interés de investigar la relación entre estilos de liderazgo y satisfacción laboral, que son factores importantes dentro de la dinámica organizacional. ⁽⁵⁾

“La satisfacción en el trabajo de los empleados se mide en la actualidad a partir de siete elementos distintivos en la empresa: la

seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros de trabajo, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás cuando es necesario y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo”.⁽⁶⁾

Cuando el personal está insatisfecho, se pueden presentar algunas consecuencias para la organización y para los individuos. Hellriegel, D. (2011) sostiene que “la insatisfacción en el puesto está ligada en gran medida con el ausentismo, la rotación y problemas de salud mental y física”. La insatisfacción también puede afectar la lealtad de los trabajadores y ocasionar comportamientos negligentes.⁽⁷⁾

La importancia de la satisfacción laboral es obvia, según plantea Robbins Stephen (1994) ya que se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años, se refleja en la vida particular del trabajador. Por el contrario existen evidencias de que los trabajadores insatisfechos en su centro de labores, constituyen tanto un síntoma de problemas que contribuye a las dificultades futuras de la empresa expresado en huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo frecuente y mayor rotación de personal, suelen renunciar más también suele ser parte de las quejas, el rendimiento bajo y un deficiente servicio a los usuarios, robos de los empleados y problemas disciplinarios ⁽⁸⁾.

En tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción. Esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo, pues se hace necesario contar con una fuerza de trabajo satisfecha, preparada y comprometida que permita aprovechar las ventajas tecnológicas. En este contexto los individuos pasan a constituirse como fuente de ventaja competitiva de la empresa, ante una creciente evidencia que sugiere que sin una gestión eficaz del personal no es posible obtener todas las ventajas

empresariales. El problema que se observa en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, son diversas conductas como: frecuentes solicitudes de permiso (para hacer diligencias personales) dentro del horario de trabajo, ausencias justificadas e injustificadas (por distintos motivos), impuntualidad en la hora de llegada a su jornada laboral, abandono del trabajo antes de culminada la jornada, retraso en el desarrollo de las actividades de campo, dificultades para el trabajo en equipo y discrepancias frecuentes entre el personal y el equipo gerencial entre otros.

En el contexto hospitalario, la actuación de quien lidera "si su capacidad de mando se caracteriza por la cordialidad derivada de una comprensión humana que le lleva a reconocer la valía y la dignidad del individuo, todos los miembros del personal tratarán de alcanzar el objetivo constituido por un nivel aceptable de asistencia a los enfermos" (9).

La satisfacción laboral es el clásico indicador al que se recurre cuando se desea conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Su carencia contribuye al aumento de factores adversos que implican consecuencias costosas para la empresa. Al ejercer liderazgo, las personas adoptan "estilos", que probablemente puedan tener cierta influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores, lo que puede incidir en el trabajo que desempeñan.

En el presente estudio nos proponemos analizar si el estilo de liderazgo se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho Frente a esta problemática es que a través de este estudio se pretende formular la siguiente investigación:

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo autocrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?

¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo liberal en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?

¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo democrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Relacionar el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016

Objetivos específicos

Identificar el estilo de liderazgo autocrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.

Determinar el estilo de liderazgo Liberal en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.

Evaluar el estilo de liderazgo democrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.

1.4 Justificación

La salud es un producto intersectorial y es resultante del proceso del desarrollo global, cuyo objetivo final es el bienestar de la población. Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los empleados tengan altos niveles de satisfacción laboral y estén motivados, pues de estos factores dependen su desempeño individual y grupal.

Los profesionales de enfermería participan en la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, hospitalizadas enfrentando múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el estilo de liderazgo en relación con la satisfacción laboral en su productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundara en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia dela atención prestada a los usuarios.

El estudio permitirá identificar la relación del estilo de liderazgo y satisfacción laboral que predomina las enfermeras en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho

El resultado de la investigación permitirá promover políticas internas que promuevan una adecuada satisfacción laboral en el personal de enfermería, basada en una armoniosa relación con los que ejercen el liderazgo en la Sala de Operaciones. A su vez constituyen una base para futuras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio

A continuación vamos a citar investigaciones relacionadas con las variables en estudio; todas ellas tienen un sentido referencial en la medida que aun en el contexto del hospital, no existen trabajos dentro de esta línea de investigación.

2.1.1 Investigación internacional

GONZÁLES ÁLVAREZ L, en el año 2013, en su tesis titulada: **satisfacción Laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad de 5 Hospitales del sector "Gran Santiago" relacionado a los Estilos de Liderazgo del Modelo de Hersey y Blanchard. en Santiago de Chile**, refiere: como objetivo determinar si la satisfacción Laboral percibida por los profesionales de Enfermería de los Centros de Responsabilidad de 5 Hospitales del sector "Gran Santiago" está relacionada a los Estilos de Liderazgo del Modelo de Hersey y Blanchard., Método de Estudio cuantitativo, transversal de tipo descriptivo-correlacional. La población y muestra son de: 214 enfermeros universitarios. Los resultados determinaron que la mayoría de los profesionales de enfermería pertenecientes a los CR o Servicios de medicina y cirugía, se encuentran satisfechos laboralmente, los pertenecientes al CR o Servicio de urgencia, se encuentran insatisfechos; se destaca que el 27,6% de los enfermeros que declararon sentirse satisfechos laboralmente se relacionan con el estilo entrenador de su superior jerárquico. Concluyendo que a pesar que no existe un estilo de liderazgo mejor que otro, sino uno más adecuado para la

situación, hay una relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo, motivo por el cual es importante profundizar en estos temas para obtener conocimientos que permitan formar profesionales líderes, capaces de mantener satisfecho a su equipo de trabajo.⁽¹⁰⁾

OLIVA Y MOLINA, en el año 2016, realizaron un trabajo de investigación titulado “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención 25 primaria en salud de la comuna de Chillan-Chile”, cuyo objetivo fue determinar los estilos de liderazgo de directores de los centros de salud y la satisfacción laboral percibida por los funcionarios de las mismas, la muestra fue de 179 funcionarios contratados que se desempeñan en los centros de atención primaria en salud de Chillán. El tipo de estudio es descriptivo correlacional de corte transversal. Dentro de los resultados cabe destacar que el estilo de liderazgo directivo fue el predominante (38%), respecto a satisfacción laboral en general predominó el nivel medio (52%), y en términos generales los resultados permiten concluir que se encontró una relación positiva entre los estilo directivo, participativo y persuasivo con la satisfacción laboral, especialmente en las dimensiones satisfacción con las remuneraciones, con la supervisión y con el ambiente físico.⁽¹¹⁾

RIVERA en el año 2002, realizó un trabajo de investigación titulado “Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en enfermería en hospital gubernamental de San Luis de Potosí - México”, cuyo objetivo fue identificar la asociación que existe entre los estilos de liderazgo de enfermería del nivel operativo y su satisfacción laboral en un hospital gubernamental de San Luis de Potosí, constituida por 103 enfermeras del Hospital Materno Infantil

“Dr. Alberto López Hermosa”, para ello se realizó un estudio de nivel II, tipo descriptivo, transversal. Donde el 68% de las enfermeras ejercen el estilo de liderazgo democrático y de éste la responsabilidad y la toma de decisiones en menor proporción, el estilo laissez faire 32%, no encontrando el estilo autocrático; el 74.0% están satisfechas, 24.0% indiferentes y 0% insatisfechas; la mayoría de las enfermeras se encuentran con satisfacción intrínseca y de ésta se sienten satisfechas, con la posibilidad de desarrollo 97.1%, con la responsabilidad 90.8% y con el trabajo 88.9%; y el 90.8% con satisfacción extrínseca, con la vida personal 87.8% y con las condiciones laborales 70.1%, finalmente el 59.8% están insatisfechas, 59.2% con el sueldo y con la seguridad en el trabajo. En la prueba de hipótesis se encontró, $X' = 0.890$ a 1 grado de libertad y $P = 0.765$ (NS), llegando a la conclusión que no existe asociación entre las dos variables, comprobando con Pearson con un valor de 0.0858 y $P = 0.200$ (NS); y la prueba de correlación de Spearman 0.0259 y $P = 0.802$ (NS). (12)

MARIE MENDEZ D. (2011) en su tesis titulada “Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público”, En Mexico planteó: como objetivo general conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral del personal adscrito a las policlínicas del sector público. Método de Estudio descriptivo, observacional y transversal, población y muestra de 75 trabajadores. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción laboral es el insatisfecho. La variable mejor valorada fue la de condiciones ambientales y la menor fue la competencia del directivo. Los aspectos sociodemográficos no influyen en el nivel de satisfacción ya que tanto hombres como mujeres expresaron insatisfacción, de la misma manera en todos los niveles de escolaridad, categoría laboral, rangos de edad y antigüedad laboral.(13)

CAÑADA GONZALES, Claudia R, CATALAN REINA M, HERNANDEZ RODRIGUEZ J (2010) en su trabajo de tipo; titulado “Factores motivacionales internos y externos y su relación con la satisfacción laboral del personal asistencial de enfermería del hospital nacional de enfermera Angélica Vidal de Najarro”. De Guatemala: Como objetivo Determinar la relación entre los factores motivacionales internos, externos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional, método de estudio: Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los métodos científico, método de análisis y síntesis así como el estadístico, población y muestra: La población estuvo constituida por 55 recursos de enfermería, Los resultados ponen de manifiesto que existe una relación positiva entre los factores de la inteligencia emocional y dos de las dimensiones de la satisfacción laboral intrínseca y satisfacción general. Así como debemos tener en cuenta los factores cognitivos⁽¹⁴⁾

ARNEDO, BERELIS Y CASTILLO, M., en el año 2008, en su trabajo titulada nivel satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (Ipspudo). Cumaná, Estado Sucre, Venezuela, como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO), método de estudio: descriptivo, población y muestra: La investigación fue de campo y la información se obtuvo a través de un cuestionario aplicado a todo el personal del IPSPUDO, Los resultados evidenciaron que el personal se encuentra insatisfecho lo que indica que hay factores que no están funcionando de manera óptima.⁽¹⁵⁾

IZAGUIRRE C.A., REYES, H.O, en el año 2004 en su estudio Satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa M. D. C. Honduras, como objetivo

describieron el grado de satisfacción laboral de los empleados en relación a cinco facetas del trabajo método de estudio: "Job Descriptive Index", población y muestra: intervinieron 100 empleados, Los resultados indican que en las oportunidades de ascenso el valor mínimo es 0 y el máximo 44. En vista de que el valor de la media 23 no está alejado del punto neutral de la escala 27, los empleados no están ni satisfechos ni insatisfechos en relación a las oportunidades de ascenso, el 25% de los empleados están totalmente insatisfechos, es decir no se observaron un patrón claramente diferenciado de satisfacción en relación a esta faceta del trabajo, manteniéndose en la zona de ambivalencia o neutra, disminuyendo gradualmente, aunque en forma no muy pronunciada, en la medida que superan niveles de escolaridad. Quizás empleados con niveles superiores de escolaridad esperarían tener oportunidades de ascenso dentro de la institución, el 76% de los informantes claves opinan desfavorablemente en relación a las oportunidades de ascenso asociándolo en un gran porcentaje con factores de tipo político y expresando calificativos tales como: "difíciles, escasas, más bien fui descendido, malas, etc.".(16)

2.1.2 Investigaciones nacionales

GONZALES MARTÍNEZ M, AMOCIFUEN INGARUCA Y.(2014) titulado "Percepción del Estilo de Liderazgo del Personal de Enfermería del Hospital Essalud, Vitarte, Lima, Perú". El objetivo fue identificar la percepción del estilo de liderazgo en el personal de enfermería del hospital de Es Salud Vitarte. Método de estudio: en su trabajo de tipo no experimental; El tamaño de la muestra 78 profesionales de enfermería. Los resultados indican que el personal de enfermería del Hospital Es Salud Vitarte presente una percepción de liderazgo de tipo Transformacional con un 60.8% y el liderazgo transaccional con 39.2%. Por otro lado se observa que la percepción del estilo de liderazgo según

áreas de servicios de enfermería, cuentan con un tipo de liderazgo transformacional con 15.7% y un 7.8% de liderazgo transaccional. En cuanto al tipo de liderazgo según experiencia en administración el 15.7% de los que si tienen experiencia en administración percibe que existe un tipo de liderazgo transformacional, y un 11.8% de liderazgo transaccional, a la vez 45.1% que no tiene experiencia en administración percibe un tipo de liderazgo transaccional. Concluyendo que el liderazgo de tipo transformacional ejerce una mayor influencia.⁽¹⁷⁾

CARRERA, 2014, realizó un trabajo de investigación titulado “Capacidad de Liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de la Sed de Salud Pacasmayo, Lima – 2014”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre liderazgo y satisfacción laboral, la población fue de 30 enfermeras/os que laboran en la red de salud Pacasmayo durante los meses de diciembre del 2013 a enero del 2014, el tipo de estudio es descriptivo correlacional de corte transversal; El 63.3% se encontró con satisfacción laboral de nivel alto, el 36.7% se encuentra en un nivel medio de satisfacción, lo cual nos indica que no todos los profesionales encuestados están totalmente satisfechos. Llegando a la conclusión de que la capacidad de liderazgo tiene relación significativa con el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, siendo comprobado por la prueba de Chi cuadrado ⁽¹⁸⁾

ATOCHE, 2011, realizó un trabajo de investigación titulado “Estilos de Liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en Hospitales Locales, Chachapoyas Perú - 2011” cuyo objetivo fue determinar el estilo de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del hospital regional Virgen de Fátima y el hospital base I Higos Urco - EsSalud, Chachapoyas2011. El tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal y comparativo; la población

fue de 55 enfermeras. El 42.4% tiene un desempeño laboral regular con un estilo de liderazgo democrático, seguido de un 21.1% de liderazgo liberal y un 9% de liderazgo autoritario; asimismo de un 12.1% de desempeño laboral aceptable con un estilo de liderazgo liberal y un 6% asociado al liderazgo democrático y autoritario respectivamente; finalmente solo con un 3% con un desempeño laboral muy bueno con un liderazgo democrático. Asimismo se observa la relación del estilo de liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital Base I Higos Urco, el 59.1% tiene un desempeño laboral aceptable con un estilo de liderazgo democrático, seguido de 9.1% con un liderazgo autoritario y 4.59% de liderazgo liberal; asimismo de un 13.6% de desempeño laboral muy bueno con un estilo de liderazgo democrático; finalmente con un 9.1% con un 27 desempeño laboral regular con un liderazgo democrático, seguido 4.5% con un liderazgo autoritario. Llegando a la conclusión que las enfermeras desarrollan el liderazgo liberal y tienen un desempeño laboral regular. Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la chi cuadrado demostramos que en ambas instituciones no existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y el desempeño laboral.⁽¹⁹⁾

VALENCIA POMAREDA, P. 2008 Estilos gerenciales y satisfacción laboral (Tesis de Maestría en Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú; el objetivo de determinar la relación entre los Estilos Gerenciales con la Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. método de estudio: Estudio correlacional, población y muestra: con una muestra de estudio compuesta por 262 personas que forman parte del personal administrativo de la Dirección General de Administración que laboran en seis dependencias de la Administración Central ubicada en la Ciudad Universitaria. Los resultados que existe relación entre los estilos

gerenciales con la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. Los estilos consultivo y participativo mantienen una relación positiva con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos. Los estilos, autoritario coercitivo y autoritario benevolente, mantienen relaciones más débiles con la satisfacción laboral tanto en los factores e indicadores motivadores como en los higiénicos.(20)

PINEDA RODRIGUEZ Mercedes, JURO PINTO Shirley y CHAVEZ Katuska (2012) titulado “Nivel de conocimiento de la Enfermera Asistencial frente al perfil de la Enfermera Jefe”, Hospital Guillermo Almenara, Lima Perú, el objetivo: Determinar Nivel de conocimiento de la enfermera asistencial frente al perfil de la enfermera Jefe”, hospital Guillermo Almenara, método de estudio: su trabajo de tipo descriptivo de corte transversal, población y muestra: 43 enfermeras Resultado: las que llegaron fue el nivel de conocimientos del personal frente al perfil de que llegaron fue el nivel de conocimientos del personal frente al perfil de la enfermera jefe de servicio fue bueno en el 95%, quedando un 5% de enfermeras con una idea errónea, la cual se puede relacionar a otros factores no estudiados en el presente de investigación (Intereses personales, malas relaciones, falta de capacitación, etc.(21)

2.2 Bases conceptuales

2.2.1 Estilo de liderazgo

Cuando ya le ha sido asignada la responsabilidad del liderazgo y la autoridad correspondiente, es tarea del líder lograr las metas trabajando con y mediante sus seguidores. Los líderes han mostrado muchos enfoques diferentes respecto a cómo cumplen con sus responsabilidades en relación con sus seguidores. El enfoque más común para analizar el comportamiento del líder es clasificar los diversos tipos de liderazgo existentes. Los estilos varían según los deberes que el líder debe

desempeñar solo, las responsabilidades que desee que sus superiores acepten y su compromiso filosófico hacia la realización y cumplimiento de las expectativas de sus subordinados. Se han usado muchos términos para definir los estilos de liderazgo, pero tal vez el más importante ha sido la descripción de los tres estilos básicos: el líder autócrata, el líder participativo y el líder de rienda suelta

A.- Liderazgo

La palabra "liderazgo" en sí misma puede significar un grupo colectivo de líderes, o puede significar características especiales -- si no místicas -- de una figura celebre (como un héroe). También existen otros usos para esta palabra, en los que un líder no dirige, sino simplemente es una figura de respeto (como al usar el título de cortesía, reverendo). Junto con el rol de prestigio que es asociado algunas veces a líderes inspiradores, un uso más superficial de la palabra "liderazgo" puede designar a entidades "innovadoras", aquellas que durante un periodo de tiempo toman la delantera en algún ámbito, como alguna corporación o un producto que toma la primera posición en algún mercado.

B.- Modelos de la variable 1: Estilo de liderazgo

Teorías del comportamiento

Las teorías del comportamiento, al igual que la teoría de los rasgos, sostienen que el liderazgo es fundamental para el desempeño y consideran importantes las diferencias individuales.

La investigación a realizar se basa en la Investigación de la Universidad de Iowa. Kurt Lewin y un grupo de colaboradores realizaron los primeros estudios e identificaron tres estilos de liderazgo (2).

La investigación de Iowa fue una gran aportación al movimiento conductista y dio paso a un periodo de investigación enfocada en el comportamiento y no en los rasgos de personalidad.

C.- Liderazgo organizacional

El Liderazgo es "un poder personal que permite a alguien influir en otros por medio de las relaciones existentes" (2).

Las dimensiones de la variable Liderazgo organizacional son las siguientes:

Liderazgo autocrático: El líder fija las directrices y centraliza el poder y la toma de decisiones. En pocas palabras, decide, informa al grupo lo que debe hacer y lo supervisa de cerca. El líder es dominante y personal en los elogios y las críticas al grupo. (2)

Liderazgo liberal (laissez-faire): El líder tiene una participación mínima, su supervisión es muy distante, otorga total libertad para las decisiones grupales o individuales y no intenta evaluar o regular las acciones del grupo. (2)

Liderazgo democrático: El líder esboza las directrices, fomenta la discusión y la participación del grupo en las decisiones y descentraliza la autoridad. El líder conduce y orienta al grupo y se limita a los hechos cuando hace elogios o críticas. (2)

2.2.2 Satisfacción laboral

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo (7), nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

A.- Métodos para medir satisfacción usuaria

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

El objetivo de la investigación de la satisfacción del trabajador es medir la percepción que las personas tienen de la organización y su funcionamiento, y más concretamente de su situación dentro de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera. Este tipo de mediciones ya se vienen realizando a nivel interno en algunas cooperativas desde hace tiempo en Europa, ya que se trata de uno de los patrones básicos considerados por la European Foundation for Quality Management (EFQM), la fundación europea para la gestión de la calidad.⁽¹⁸⁾

En general existen dos tendencias, de evaluación de la satisfacción del usuario; una de ellas privilegia métodos, técnicas e instrumentos cuantitativos en el supuesto que aseguran mayor objetividad, en parte, debido a la mayor homogeneidad de los instrumentos utilizados, la otra parte da cierta crítica a la aparente superficialidad de los métodos cuantitativos donde los problemas y las causas fundamentales muchas veces no emergen o quedan encubiertos, en tal sentido promueven la utilización de métodos y técnicas cualitativas que permiten abordajes en profundidad de los problemas de calidad percibidos por los usuarios, así como de sus potenciales soluciones.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no

representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del proceso de atención.

Por otro lado, los métodos cualitativos si bien pueden aportar información más exhaustiva sobre esta condición básicamente subjetiva, son complejos y exigen amplia preparación y experiencia en su manejo. En cualquier caso también es importante reconocer que los métodos cualitativos difícilmente pueden producir por si solos la información capaz de ser generalizada a espacios institucionales extensos y deben ser asumidos como modalidades complementarias que permite profundizar la información sobre problemas previamente detectados por métodos cuantitativos.

B.- Utilidad de las encuestas de satisfacción usuaria

- ✦ Conocer aspectos de la atención que el usuario vincula con la calidad de atención.
- ✦ Priorizar para educar a los pacientes.
- ✦ Reconocer a aquellos funcionarios que el usuario identifica como sobresaliente.
- ✦ Ajustar los servicios que se otorgan a las características del usuario; a sus necesidades y expectativas.
- ✦ Medir la reacción de los usuarios ante los cambios.
- ✦ Medir, si la imagen pública del servicio es congruente con su filosofía y misión.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Interno del Ministerio de Salud (2002), las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

- a) **Trabajo Actual:** lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de

habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

- b) **Trabajo en General:** labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.
- c) **Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- d) **Oportunidades de progreso:** situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- e) **Remuneraciones e incentivos:** pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- f) **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- g) **Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal

Objetivos funcionales generales

- Lograr la recuperación de la salud y la rehabilitación de las capacidades de los pacientes, en condiciones de oportunidad, equidad, calidad y plena accesibilidad, en Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia.

- Defender la vida y proteger la salud de la persona desde su concepción hasta su muerte natural.
- Lograr la prevención y disminución de los riesgos y daños para la Salud.
- Apoyar la formación y especialización de los recursos humanos, asignando campo clínico y personal para la docencia e investigación a cargo de las Universidades e Instituciones Educativas, según los convenios respectivos.
- Administrar los recursos humanos, materiales y económicos y financieros para el logro de la Misión y sus objetivos en el cumplimiento de las Normas Vigentes.
- Mejorar continuamente la calidad, productividad, eficiencia y eficacia de la atención de la salud, estableciendo las normas y los parámetros necesarios así como generando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y su entorno familiar.

2.3 Definición de Términos

- **Liderazgo:** se basa en ser capaz de liderar un equipo, compañeros de trabajo o empleados.(2)
- **Equipo:** pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque de los que son mutuamente responsables.
- **Estilo de liderazgo:** define el estilo de liderazgo como una serie de comportamientos, relativamente duraderos en la forma de dirigir, que caracterizan al gerente.

- **Influencia:** capacidad para inducir y modificar el comportamiento de las personas.
- **Autocrático:** asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno. la decisión se centraliza en el líder.(2)
- **Democrático:** utiliza la consulta para practicar el liderazgo, consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.(2)
- **Liberal:** espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia motivación, guía y control(2)
- **Motivación:** estado de ánimo que lleva a una persona a comportarse de tal forma que pueda alcanzar objetivos o desempeñar una actividad para satisfacer necesidades personales. se refiere a las fuerzas internas que llevan a una persona a mostrar un comportamiento determinado.
- **Organización:** es una entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada deliberadamente y orientada a lograr un objetivo.
- **Actitud:** predisposición a responder de manera positiva o negativa a determinadas personas, objetos o situaciones. constituye la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de los individuos con los demás.
- **Administración:** manera de gobernar una organización o parte de ella. es el proceso consistente en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de la organización y los esfuerzos de los grupos de individuos u organizaciones para alcanzar determinados objetivos comunes con eficiencia y eficacia.

- **Calidad:** conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere la capacidad para satisfacer unas necesidades explícitas o implícitas.
- **Productividad:** es la relación que existe entre los medios puestos en práctica y los resultados obtenidos. por consiguiente, cuanto más baja es esta relación, la productividad será mayor.
- **Rotación de personal:** es la salida de algunos empleados, y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo.
- **Satisfacción:** sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto como resultado de la realización de algo que se deseaba o alcance de metas profesionales⁽²⁾

CAPÍTULO III

VARIABLE E HIPOTESIS

3.1 Definición de las variables

Variable 1:

Estilo de liderazgo: El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

Variable 2:

Satisfacción Laboral: La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, Satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos

3.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA
Estilo de liderazgo	Liderazgo Autocrático	- Planificación - Sistemas de información y comunicación -Relaciones interpersonales	Cuestionario	Alto
	Liderazgo liberal (laissez-faire)	- Planificación - Sistemas de información y comunicación - Relaciones interpersonales		Medio
	Liderazgo democrático	- Planificación - Sistemas de información y comunicación -Relaciones interpersonales		Bajo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Satisfacción Laboral del personal de enfermería	Trabajo actual	- Nivel autonomía - Variedad de habilidades - Identificación y significado del puesto o actividad realizada - Retroalimentación recibida.	Cuestionario	Satisfecho Insatisfecho
	Trabajo general	- Adaptación a las condiciones de trabajo. - Institución proporciona las herramientas e instrumentos para el buen desempeño del puesto. - Satisfacción en el centro de trabajo.		
	Interacción jefe inmediato	- Interacciones de los equipos (líder- colaborador) - Direccionamiento - Monitoreo - Soporte a las actividades.		
	Oportunidades de progreso	- Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel - Expectativas de capacitación y desarrollo.		
	Remuneración e incentivos	- Remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza. - Preocupación por las necesidades primordiales del personal.		
	Interrelación	- Trabajo en equipo - Relaciones interpersonales en el desarrollo de las labores. - Procedimientos establecidos para resolución de conflictos.		
	Ambiente de trabajo	- Sensación de pertenencia del trabajador a la institución - Mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización - Toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.		

3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas

General

El estilo de liderazgo influye en la Satisfacción laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016

Específicos

- A Mayor estilo de liderazgo autocrático menor será la Satisfacción Laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.
- A Mayor estilo de liderazgo Liberal Mayor será la Satisfacción laboral del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.
- A Mayor estilo de liderazgo democrático menor será la Satisfacción Laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

El presente proyecto corresponde a un estudio de abordaje cuantitativo.

4.2 Diseño de la investigación

Tomando en consideración los objetivos generales y específicos Presentados en el planteamiento del problema, así como las variables que se manejan, podemos señalar que esta investigación es descriptivo analítico correlacional de corte transversal prospectivo por que Busca la correlación entre variables de estudio

4.3 Población y muestra

Población: La población estará conformada por los profesionales de la Salud las cuales serán 34 personal de enfermería que laboran en el Servicio centro quirúrgico del Hospital San Juan De Lurigancho en el Periodo 2016, Considerando criterios de inclusión y de exclusión para dar consistencia a la población de estudio.

Muestra: En esta investigación no fue necesario aplicar formula estadística para selección de la muestra, debido a que la población es relativamente pequeña, por lo cual se tomó como muestra al total del personal de enfermería 34 que labora en los servicios antes mencionados.

Los criterios de inclusión:

El personal de salud que labora en el centro quirúrgico y que aceptaran participar en el estudio.

Los criterios de exclusión:

Estará dado por el personal de salud que se encuentra de descanso médico, de vacaciones, que no asistan o no acepten Participar.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ambiente de Recolección de datos

Sala de espera.- para la aplicación del cuestionario se hará con la Entrevista al personal de salud aproximadamente 15 minutos en el Preoperatorio.

Instrumentos

Para recolectar la información se aplicara la técnica de un cuestionario estructurado dirigido al personal de enfermería del centro quirúrgico, para medir el estilo de liderazgo en el personal de enfermería con (20) preguntas cerradas y satisfacción laboral con (20) preguntas cerradas.

4.5 Procedimientos de Recolección de datos

Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Hospital San Juan de Lurigancho, a fin de obtener autorización respectiva. Luego se realizaron las Coordinaciones con la oficina de personal para solicitarlos y Beneficios de nuestro estudio, a continuación se procedió a solicitar a la oficina del personal, la relación del personal que labora en sala de Operaciones.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Luego de recolectar los datos se hará una matriz previamente diseñada, para ello se usara el programa estadístico **STATA 14** donde se analizarán las frecuencias y la posible relación entre variables usando la estadística regresión lineal, para la elaboración de las tablas se usara el programa **EXCEL**.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Cuadro 5.1

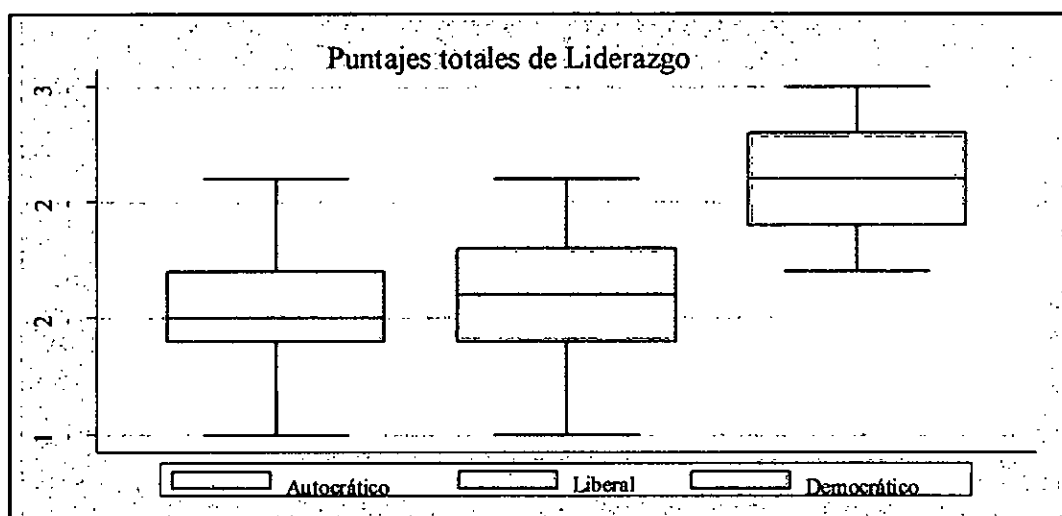
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE DISPERSIÓN

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
total_liderazgo	34	59,00	81,00	68,3235	5,37514
satisfaccion	34	47,00	83,00	63,7353	7,60107
liderazgo_autocratico	34	15,00	26,00	20,3529	2,62716
liderazgo_liberal	34	15,00	29,00	21,3529	2,95299
liderazgo_democratico	34	22,00	34,00	26,6176	2,88165
N válido (por lista)	34				

Gráfico 5.1

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y DE DISPERSIÓN



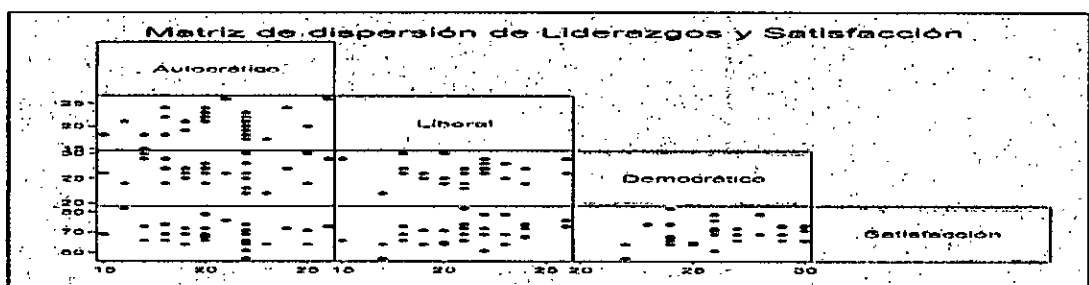
Las estadísticas descriptivas (Cuadro 5.1) nos muestra que las medidas de tendencia central son muy cercanas entre sí, con medidas de dispersión pequeñas.

5.2 Resultados inferenciales

Cuadro 5.2
CORRELACIONES ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN

		TOTAL_ LIDERAZGO	SATISFACCION	LIDERAZGO_ AUTOC RATIO
total_liderazgo	Correlación de Pearson	1	,483**	,483**
	Sig. (bilateral)		,004	,004
	N	34	34	34
satisfaccion	Correlación de Pearson	,483**	1	-,202
	Sig. (bilateral)	,004		,253
	N	34	34	34
liderazgo_autocratico	Correlación de Pearson	,483**	-,202	1
	Sig. (bilateral)	,004	,253	
	N	34	34	34
liderazgo_liberal	Correlación de Pearson	,764**	,554**	,108
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,542
	N	34	34	34
liderazgo_democratico	Correlación de Pearson	,642**	,517**	-,122
	Sig. (bilateral)	,000	,002	,493
	N	34	34	34

Gráfico 5.2
CORRELACIONES ENTRE LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN



En cuanto al Cuadro N° 5.2 respecto a la relación entre Liderazgo y Satisfacción podemos ver que presenta un $P = 0,004$ y $r = >0,483$ por tanto estadísticamente es significativa la correlación entre liderazgo de Satisfacción del profesional de Enfermería que labora en el Centro quirúrgico del Hospital San Juan De Lunigancho.

Cuadro 5.3

**RESULTADOS DEL TEST DE NORMALIDAD PARA LOS LAS
VARIABLES**

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
total_liderazgo	,103	34	,200*	,966	34	,360
satisfaccion	,133	34	,133	,970	34	,465

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors

Para evaluar la normalidad de las variables, se aplicó el test de Shapiro-Wilk (cuadro 5.3), obteniéndose un valor de $p > 0.05$, indicando que la distribución de la satisfacción y liderazgo son normales.

VI. DISCUSION DE RESULTADOS

6.1 Contratación de hipótesis con los resultados

Cuadro 6.1

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO Y SATISFACCIÓN

Correlaciones entre SATISFACCION Y LIDERAZGO

			total_liderazgo	satisfaccion
Rho de Spearman	total_liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	0,4*
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	34	34
	satisfaccion	Coefficiente de correlación	,4*	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

La hipótesis General fue contrastada mediante la aplicación R DE SPEARMAN para el estilo de liderazgo y satisfacción laboral se obtuvo el valor de $r=0.4$ Y $P= 0.004 < 0.05$ por tanto estadísticamente significativa. (Véase Cuadro 6.1).

Cuadro 6.2

**CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO AUTOCRÁTICO
Y SATISFACCIÓN**

		satisfacción	liderazgo_uto cratico	
Rho de Spearman	satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,226	
		N	34	
	liderazgo_ autocratico	Coefficiente de correlación	-,213	1,000
		Sig. (bilateral)	,226	.
		N	34	34

La primera hipótesis específica de liderazgo autocrático fue contrastada mediante aplicación Spearman para la dimensión estructura y confiabilidad se obtuvo el valor de $r = -0.213$ y un $p = 0.22 > 0.05$ que indica que no existe una relación con la satisfacción (Véase Cuadro 6.2).

Cuadro 6.3

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO LIBERAL Y SATISFACCIÓN

		satisfaccion	liderazgo_liberal
Rho de Spearman	satisfaccion	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
		N	34
	liderazgo_liberal	Coefficiente de correlación	,549**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	34

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta según anexo

La segunda hipótesis de Liderazgo liberal por su parte presento un $r = 0.54$ y un $P = 0.001 < 0.05$ estadísticamente significativa y por tanto hay relación entre la dimensión liderazgo liberal y satisfacción (Véase Cuadro 6.3).

Cuadro 6.4

CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DEMOCRÁTICO Y SATISFACCIÓN

Correlaciones

			Satisfacción	liderazgo_ democratico
Rho de Spearman	satisfaccion	Coefficiente de correlación	1,000	,366*
		Sig. (bilateral)		,033
		N	34	34
	liderazgo_ democratico	Coefficiente de correlación	,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	
		N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La tercera Hipótesis de liderazgo democrático fue constatada mediante la aplicación de Spearman para las dimensiones resultado y la dimensión expectativa se obtuvo el valor $r = 0.36$ $p = 0.033 < 0.05$ estadísticamente significativa y por tanto hay relación entre la dimensión liderazgo democrático y satisfacción (Véase Cuadro 6.4).

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

En la tesis titulada, estilo de liderazgo y satisfacción laboral de las enfermeras del hospital san juan de Lurigancho, podemos apreciar que el liderazgo Liberal y democrático tiene más significancia para la satisfacción del personal Similar los estudios de:

Morse y Reiner encontraron al estudiar en dos grupos de trabajadores los estilos de liderazgo liberal y autocrático y la satisfacción laboral; en el grupo que se expuso a la supervisión liberal, la satisfacción aumentó, y las quejas y el cambio de personal se redujeron, en el grupo expuesto a la supervisión autocrática la productividad se elevó, pero los trabajadores expresaron insatisfacción. Hodgetts (1993); resultados opuestos a lo anterior se encontraron en el presente estudio, debido a que la asociación entre la satisfacción y los estilos de liderazgo fue de 0.0890 con valor de P de 0.76542, por lo que se demuestra que dicha asociación entre las variables no existe, y que existieron en su momento otros factores que intervinieron para que se presente la satisfacción entre las enfermeras, y no precisamente los estilos de liderazgo de las mismas enfermeras, ya que se encontró satisfacción en el 25.8% de las enfermeras con estilo laissez faire, y el 50.5 de satisfacción en las enfermeras con estilo de liderazgo liberal, el estilo autocrático no es ejercido, y la insatisfacción no fue referida por las enfermeras .

RIVERA en el 2002, México", demuestra que el 68% de las enfermeras ejercen el estilo de liderazgo democrático y de éste la responsabilidad y la toma de decisiones en menor proporción, el estilo laissez faire 32%, no encontrando el estilo autocrático; el 74.0% están satisfechas, 24.0% indiferentes y 0% insatisfechas; la mayoría de las enfermeras se encuentran con satisfacción intrínseca y de ésta se sienten satisfechas, con la posibilidad de desarrollo 97.1%, con la responsabilidad 90.8% y

con el trabajo 88.9%; y el 90.8% con satisfacción extrínseca, con la vida personal 87.8% y con las condiciones laborales 70.1%, finalmente el 59.8% están insatisfechas, 59.2% con el sueldo y con la seguridad en el trabajo. En la prueba de hipótesis se encontró, $X' = 0.890$ a 1 grado de libertad y $P = 0.765$ (NS), llegando a la conclusión que no existe asociación entre las dos variables, comprobando con Pearson con un valor de 0.0858 y $P = 0.200$ (NS); y la prueba de correlación de Spearman 0.0259 y $P = 0.802$ (NS).

ATOCHÉ, 2011, Chachapoyas Perú” Determina que el 42.4% tiene un desempeño laboral regular con un estilo de liderazgo democrático, seguido de un 21.1% de liderazgo liberal y un 9% de liderazgo autoritario; asimismo de un 12.1% de desempeño laboral aceptable con un estilo de liderazgo liberal y un 6% asociado al liderazgo democrático y autoritario respectivamente; finalmente solo con un 3% con un desempeño laboral muy bueno con un liderazgo democrático. Asimismo se observa la relación del estilo de liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el hospital Base I Higos Urco, el 59.1% tiene un desempeño laboral aceptable con un estilo de liderazgo democrático, seguido de 9.1% con un liderazgo autoritario y 4.59% de liderazgo liberal; asimismo de un 13.6% de desempeño laboral muy bueno con un estilo de liderazgo democrático; finalmente con un 9.1% con un 27 desempeño laboral regular con un liderazgo democrático, seguido 4.5% con un liderazgo autoritario. Llegando a la conclusión que las enfermeras desarrollan el liderazgo liberal y tienen un desempeño laboral regular. Se utilizó la prueba estadística no paramétrica de la chi cuadrado demostramos que en ambas instituciones no existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y el desempeño laboral.(19)

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- La relación entre Estilo de liderazgo y satisfacción laboral se obtuvo el valor de $r=0.4$ Y $P= 0.004<0.05$ por tanto estadísticamente significativa
- La relación entre el puntaje de Liderazgo Autocrático y Satisfacción es proporcionalmente inverso, es decir, a menor valorización de Liderazgo Autocrático, mayor Satisfacción. Por presentar el valor de $r= -0.213$ y un $p=0.22 >0.05$ que indica que no existe una relación con la satisfacción
- La relación entre el puntaje de Liderazgo Liberal y Satisfacción es proporcionalmente directo, es decir, a mayor valorización de Liderazgo Liberal, mayor Satisfacción. Por presentar un $r= 0.54$ y un $P=0.001 < 0.05$ estadísticamente significativa
- Existe evidencia suficiente para afirmar que el puntaje de Liderazgo Democrático influye en el puntaje de Satisfacción. Por obtener el valor $r = 0.36$ $p= 0.033 < 0.05$ estadísticamente significativa.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

- Los directivos de enfermería, fomenten acciones para mejorar los niveles de satisfacción en los factores intrínsecos encontrados, principalmente en promoción y seguridad en el trabajo.
- Los directivos de la institución, involucren estrategias, con el fin de reducir los factores extrínsecos, en orden de importancia sueldo, administración, políticas, nivel social.
- supervisión técnica y condiciones laborales, y favorecer así la satisfacción laboral.
- Las supervisoras, jefes de piso y personal de enseñanza, fomenten en el personal de enfermería del nivel operativo la persistencia de la actuación profesional de las enfermeras ante el grupo de trabajo de enfermería y el equipo multidisciplinario de la salud, en el cuidado, con el fin de fomentar el estilo democrático aún más.
- Los directivos de enfermería fomenten y potencien los nuevos estilos de liderazgo, como: el transformador, y los enfoques del liderazgo hacia la enfermería clínica en el personal operativo para favorecer la calidad en el proceso del cuidado.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Dwyer J, Paskavitz M, Vriesendorp S, Johnson S. Un llamado urgente para profesionalizar el liderazgo y la gerencia en los servicios de salud a nivel mundial. Management Sciences for health [revista en internet]. 2006. citado 30 mayo 2011
- (2) Chiavenato I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª ed. México: Mc Graw Hill Interamericana; 2009, pp. 336-350, 378, 381-382.
- (3) Peiró (2000). Psicología de la Organización. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid. 159,165-170.
- (4) Forbes. Satisfacción laboral. 2013. Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/tag/satisfaccion-laboral/>
- (5) Diario Gestión (18 de agosto del 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleomanagement/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- (6) Fernández. Desarrollo y Comportamiento de Motivación en el Trabajo. 3ra edición. España; 2002.
- (7) Hellriegel, D. Comportamiento Organizacional. México D.F.: Cengage Learning Editores; 2008.
- (8) Robbins, S. Comportamiento organizacional. (8ª ed.). México: Prentice Hall; 2004.
- (9) Marguerite Paetznick R.N. Guía para la dotación de personal de enfermería en los hospitales. Ginebra: OMS; 1969, pp. 14, 52.
- (10) Gonzáles Álvarez L, Guevara Sotomayor E, Morales Figueroa G, Luengo Martínez C. Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile.


Universidad del Bío Bío Campus Chillán-Chile. Cienc. enferm. vol.19 no.1 Concepción; 2013.

- (11) Oliva, M., y Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. Rev. Academia de Negocios, Volumen 2(1), pp.41-56. Recuperado de:
file:///C:/Users/Core%20i7/Downloads/30-317-1-PB%20(2).pdf
- (12) Rivera, M. (2002). Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en Enfermería. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma De San Luis Potosí-México.
- (13) Marie, D. Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del sector público, que ha sido contratado por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana. Belice; 2011.
- (14) Cañada Gonzales Claudia Raquel, Catala Reina Marisol, Hernández Rodríguez Jenny Elizabeth(2010) en su trabajo titulado "factores motivacionales internos y externos y u relación con satisfacción laboral I del personal asistencial de enfermería del hospital nacional de enfermería Angélica Vidal de Najarro"
- (15) Arnedo, Berelis y Castillo, M. Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente, en Venezuela; 2009.
- (16) Izaguirre C.A., Reyes, H.O. Satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana de Tegucigalpa M. D. C. Honduras; 2004.
- (17) Gonzales Martínez M, Amocifuen Ingaruca Y. Percepción del estilo de liderazgo del personal de enfermería del hospital Essalud, Vitarte, Lima, Perú.
- (18) Carrera, F. (2014). Capacidad de liderazgo y nivel de satisfacción laboral de los profesionales de Enfermería de la Red de Salud Pacasmayo. (Tesis de pregrado) Arequipa, Perú

- (19) Atoche, M. (2011). Estilos de liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de Enfermería. Hospitales locales (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Chachapoyas - Amazonas Perú
- (20) Valencia Pomareda, P. Estilos gerenciales y satisfacción laboral (Tesis de Maestría en Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú; 2008.
- (21) Pineda Rodríguez Mercedes, Juro Pinto Shirley y Chávez Katiuska (2012) en su trabajo de tipo descriptivo de corte transversal titulado " Nivel de conocimiento de la enfermera asistencial frente al perfil de la enfermera jefe", Hospital Guillermo Almenara.
- (22) Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima: DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS (2002)

ANEXOS

Anexo N° 1
“ESTILO DE LIDERAZGO Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2016”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo autocrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016? ¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo liberal en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016? ¿Cuál es la relación del estilo de liderazgo democrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016?</p>	<p>Objetivo general Relacionar el estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el estilo de liderazgo autocrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016 Determinar el estilo de liderazgo Liberal en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016 Evaluar el estilo de liderazgo democrático en la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016</p>	<p>Hipótesis general El estilo de liderazgo influye en la Satisfacción laboral Del Personal enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016</p> <p>Hipótesis Especifico • A Mayor estilo de liderazgo autocrático menor será la Satisfacción laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016 •A Mayor estilo de liderazgo Liberal Mayor será la Satisfacción laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016 •A Mayor estilo de liderazgo democrático menor será la Satisfacción laboral Del Personal de Enfermería en la Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima 2016</p>	<p>Variable 1 Estilo de liderazgo Dimensiones: • Liderazgo autocrático • Liderazgo liberal • Liderazgo democrático • Indicador: Planificación -Sistemas de información y comunicación • Relaciones interpersonales</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral Dimensiones: • Trabajo actual • Trabajo general • Interacción jefe inmediato • Oportunidades de progreso • Remuneración e incentivos • Interrelación • Ambiente de trabajo</p> <p>Indicadores: -Nivel autonomía -Variedad de habilidades -Identificación y significado del puesto o actividad realizada -Retroalimentación recibida. Adaptación a las condiciones de trabajo. -Institución proporciona las herramientas e instrumentos para el buen desempeño del puesto. -Satisfacción en el centro de trabajo Interacciones de los equipos (líder- colaborador) -Direccionamiento -Monitoreo -Soporte a las actividades. Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel -Expectativas de capacitación y desarrollo. Remuneración es adecuada en relación al trabajo que realiza. - Preocupación por las necesidades primordiales del personal. -Trabajo en equipo -Relaciones interpersonales en el desarrollo de las labores. - Procedimientos establecidos para resolución de conflictos. -Sensación de pertenencia del trabajador a la institución -Mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización -Toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño El diseño de investigación es no experimental, de Corte transversal</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Muestra: 34 personal de enfermería de Sala de Operaciones Hospital San Juan de Lurigancho</p> <p>Metodología:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>

ANEXO N° 2

EL ESTILO DE LIDERAZGO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2016

Con el fin de identificar el estilo de liderazgo que predomina en el personal de enfermería en Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, se realiza el presente cuestionario con propósitos netamente académicos, que será anónimo. Agradecemos de antemano su colaboración.

INFORMACIÓN GENERAL

1. **Edad:** _____
2. **Género:** 1) Masculino () 2) Femenino ()
3. **¿Cuál es su condición laboral?**
 1) Nombrado () 2) Contrato administrativo servicio ()
 3) Tercero ()
4. **Cuál es su tiempo de servicios en el hospital** _____

Instrucciones:

Marque con una X la opción que considere más se acerca al tipo de liderazgo que se ejerce en su organización.

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

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
	LIDERAZGO AUTOCRATICO					
	PLANIFICACION					
1	Planifica la actividades de manera personal y unilateral					
2	Evita tomar en cuenta lo que opina el personal al momento de tomar una decisión					
3	Prescinde del trabajo en grupo para dar solución a los problemas					
	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION					
4	Rechaza el derecho a la libre expresión del personal.					
5	Resta importancia a las recomendaciones del personal al momento de la toma de decisiones.					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
6	Evita las buenas relaciones con su personal.					
7	Hace sentir al personal que él es el que manda, aplicando el reglamento con severidad					
	LIDERAZGO LIBERAL					
	PLANIFICACION					
8	Establece los objetivos y pide al personal que sean los que se repartan los trabajos y la forma de llevarlos a cabo.					
9	Se preocupa de obtener información de las deficiencias de cada aspecto bajo su supervisión.					
10	Se interesa de los resultados, sin entrometerse a examinar los métodos y procedimientos que emplean los trabajadores					
	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION					
11	Promueve la comunicación con el personal					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
12	Mantiene contacto y comunicación fluida con su personal					
13	Soluciona problemas interpersonales					
	LIDERAZGO DEMOCRATICO					
	PLANIFICACION					
14	Somete a votación las decisiones cuando se presentan opiniones discordantes a la que él sostiene					
15	Supervisa las tareas de cerca, para tener oportunidad de establecer contactos y dirección personalizada					
16	Promueve el consenso de los trabajadores, mediante una discusión amplia, para la elaboración de objetivos.					
	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION					
17	Organiza reuniones para resolver desacuerdos sobre problemas importantes.					
18	Mantiene al personal informado sobre cualquier decisión que le afecte.					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
19	Es amistoso en el trato con el personal					
20	Toma en cuenta las críticas y las lleva a un diálogo amplio.					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

- **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).
- **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 20).
- **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sirvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignará de acuerdo a la siguiente tabla:

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

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

N°	Trabajo Actual	5	4	3	2	1
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Trabajo en General					
4.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
5.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
6.	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
	Interacción con el Jefe Inmediato					
7.	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
8.	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
9.	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
10.	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
11.	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
	Oportunidades de progreso					
12.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
13.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	Remuneraciones e Incentivos					
14.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
15.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
	Interrelación con los Compañeros de Trabajo					
16.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
17.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
	Ambiente de Trabajo					
18.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
19.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
20.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

2	5	2	1	4	3	3	1	0	4	1	5	1	3	4	19	1	4	2	7	4	5	3	8	1	9	5	3	3	1	1	2	5	7	4	3	7	25	3	2	2	1	5	2	3	3	3	2	5	3	2	2	5	2	4	3	3	3	2	4	64		
2	6	2	1	5	3	4	1	2	1	5	6	4	3	7	25	1	4	4	9	5	3	3	6	2	0	4	3	3	1	0	3	4	7	4	3	7	24	4	2	5	2	3	3	4	2	2	5	5	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	64
2	7	2	1	4	3	3	1	0	1	5	6	1	3	4	20	1	5	4	0	5	3	5	8	2	3	4	3	4	1	3	5	8	4	5	9	28	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	3	75			
2	8	2	1	3	3	2	8	1	2	3	1	3	4	15	1	5	2	8	3	4	3	7	1	8	4	2	5	1	2	4	6	5	4	9	26	3	2	5	1	4	3	4	3	4	5	5	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	65				
2	9	2	1	3	2	4	9	1	1	2	2	5	7	18	3	5	4	2	3	5	2	7	2	2	5	5	5	5	1	5	1	6	4	4	8	29	4	4	2	2	5	4	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4	2	4	65		
3	0	2	1	4	3	3	1	0	1	2	3	4	3	7	20	2	4	2	8	4	4	5	9	2	1	5	3	3	1	4	2	6	4	3	7	24	5	2	2	4	5	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	2	3	66			
3	1	2	1	4	2	2	8	1	5	6	4	4	8	22	1	5	4	0	5	3	3	6	2	1	5	3	4	2	2	1	3	5	3	8	23	5	5	4	4	5	4	4	2	2	2	3	4	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	74				
3	2	2	1	5	3	4	2	4	2	6	2	5	7	25	2	5	2	9	3	5	3	8	0	5	3	5	3	4	5	9	5	3	8	30	4	2	5	4	3	3	3	2	3	4	5	2	2	4	2	3	3	3	4	4	2	4	71					
3	3	2	1	4	3	3	1	0	2	3	5	1	3	4	19	1	5	4	0	5	3	3	6	2	1	3	5	3	1	5	4	9	4	2	6	26	4	2	4	4	5	2	4	3	2	5	4	2	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	72			
3	4	2	1	5	3	2	1	0	2	3	5	1	3	4	19	1	5	4	0	4	3	4	7	2	1	5	3	3	1	5	4	9	5	2	7	27	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	4	2	4	66			