

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



TESIS:

**Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios
Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022**

Para optar el grado académico de:

MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO

ASESORA:

Dra. Lidia GONZALEZ PAUCARHUANCA

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida, por ser mi luz en mi camino y por darme la sabiduría constante para alcanzar mis objetivos trazados.

Con gran afecto a toda mi familia por el apoyo incondicional, por impulsarme a cada día a lograr con éxito el grado de magister. Lourdes.

Agradecimiento

Mi inmensa gratitud a la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Alma Máter en donde me realicé como profesional de la salud al servicio de la población.

A los docentes de la Unidad de Posgrado por haber brindado su tiempo y sus conocimientos técnicos para mejorar mi investigación a favor de la salud pública y me motivaron a cumplir mis metas. Mis agradecimientos por sus aportes por ser un ejemplo a seguir.

A mi Asesora, Dra. Lida González Paucarhuanca, por su acertada y oportuna orientación metodológica para la realización de esta investigación.

Al “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena”, por haberme permitido la ejecución del trabajo de investigación, Asimismo agradecer infinitamente a los trabajadores por el tiempo vertido para la aplicación del instrumento de investigación el cuestionario y hacer realizar la investigación.

Índice general

Agradecimiento	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Índice de anexos	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	11
Capítulo I Marco teórico	17
1.1. Antecedentes	17
1.1.1. Antecedentes a nivel internacional.	17
1.1.2. Antecedentes a nivel nacional.	18
1.1.3. Antecedentes a nivel regional.....	21
1.2. Bases teóricas	22
1.2.1. Habilidades Gerenciales.....	22
1.2.2. Habilidades técnicas.....	22
1.2.3. Habilidades Humanas.....	22
1.2.4. Habilidades Conceptuales.	22
1.2.5. Relaciones Interpersonales	23
1.2.6. Liderazgo	24
Estilos de Liderazgo	24
Liderazgo autocrático.	24
Liderazgo democrático.	24
Liderazgo laissez – faire.....	24
1.2.7. Satisfacción de usuarios.....	25
Importancia de la satisfacción del usuario interno:.....	26
Capítulo II Hipótesis y variables	28
2.1. Hipótesis general.....	28
2.2. Hipótesis específicas.....	28
2.3. Identificación de las variables	28
2.3.1. Variable 1	28
Dimensiones.....	28
2.3.2. Variable 2	28
Dimensiones.....	29
2.4. Operacionalización de las variables.....	30

Capítulo III Metodología	32
3.1. Método de investigación	32
3.2. Enfoque de la investigación	32
3.3. Tipo de investigación	32
3.4. Nivel de investigación	32
3.5. Diseño de investigación.....	32
3.6. Área de estudio	33
3.7. Población y muestra de la investigación.	33
3.7.1. Población.....	33
3.7.2. Muestra	34
3.7.3. Criterios de inclusión.	34
3.7.4. Criterios de exclusión.	34
3.8. Muestreo	34
3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.10. Plan de recolección y análisis estadístico de los datos	35
3.11. Validez y confiabilidad.....	35
3.12. Consideraciones éticas	36
Capítulo III Resultados	37
3.13. Discusión	40
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45
Referencias bibliográficas	46
Anexos	50

Índice de tablas

Tabla 1	Profesionales Asistenciales y Administrativos Bajo la Modalidad del D.L. 276	34
Tabla 2	Relación de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.	37
Tabla 3	Nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.	38
Tabla 4	Habilidades gerenciales de los funcionarios del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.	38
Tabla 5	Relación de la dimensión relaciones interpersonales de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.	38
Tabla 6	Relación de la dimensión liderazgo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.	39
Tabla 7	Relación de la dimensión de trabajo en equipo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.	40

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de satisfacción de los usuarios interno del Hospital Regional de Ayacucho Miguel A. Mariscal Llerena, 2022.....	67
-----------------	---	----

Índice de anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia.....	51
Anexo 2	Cuestionario 01	52
Anexo 3	Cuestionario 02.....	56
Anexo 4	Consentimiento informado	58
Anexo 5	Fichas de validación.....	59
Anexo 6	Validación por juicio de expertos.....	65
Anexo 7	Aprobación del plan de tesis	68
Anexo 8	Constancia de aprobación de comité institucional de ética.....	69
Anexo 9	Carta de autorización para ejecución de proyecto de investigación	70
Anexo 10	Aprobación del borrador de tesis.....	71
Anexo 11	Panel fotográfico	72
Anexo 12	Habilitación para la sustentación de la tesis	75
Anexo 13	Acta de conformidad	76

Resumen

El presente estudio de investigación se ejecutó con el **objetivo**: determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022. **Métodos**: de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo - correlacional, de corte transeccional y diseño no experimental, con una muestra de 180 usuarios internos, **muestreo probabilístico al azar simple**, la técnica utilizada fue la encuesta; el instrumento fue un cuestionario para medir habilidades gerenciales y otro para valorar satisfacción del usuario interno; ambos instrumentos con confiabilidad interna alta y debidamente validados. **Resultados**: se halló globalmente que, el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular, el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo; se verificó que existe relación positiva alta y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$). La mayoría de los usuarios internos están medianamente satisfechos (66,7%) y el 9,4% están insatisfechos. Se encontró que existe relación positiva moderada y significativo entre las dimensiones: relaciones interpersonales ($Rho=0,592$; $p=0,000$), liderazgo ($Rho=0,538$; $p=0,000$), trabajo en equipo ($Rho=0,565$; $p=0,000$) de las habilidades gerenciales y satisfacción de usuarios internos. **Conclusión**: se demostró que existe relación directa moderada entre las habilidades gerenciales, sus dimensiones y satisfacción del usuario interno en el personal del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho.

Palabras clave: Habilidades gerenciales, satisfacción del usuario interno.

Abstract

The present research study was carried out with the objective of determining the relationship between managerial skills and the level of satisfaction of internal users of the Regional Hospital "Miguel A. Mariscal Llerena de Ayacucho", 2022. Quantitative approach, type applied, level descriptive-correlational, transectional cut and non-experimental design, with a sample of 180 internal users, simple random probability sampling, the technique used was the survey; the instrument was a questionnaire to measure management skills and another to assess internal user satisfaction; both instruments with high internal reliability and duly validated. Results: as a global result, it was found that 45.6% of internal users are moderately satisfied and perceive regular management skills, 8.9% are dissatisfied and perceive low management skills; It was verified that there is a high and significant positive relationship between managerial skills and internal user satisfaction ($Rho=0.663$; $p=0.000$). The majority of internal users are moderately satisfied (66.7%) and 9.4% are dissatisfied. It was found that there is a moderate and significant positive relationship between the dimensions: interpersonal relationships ($Rho=0.592$; $p=0.000$), leadership ($Rho=0.538$; $p=0.000$), teamwork ($Rho=0.565$; $p=0.000$) of managerial skills and satisfaction of internal users. Conclusion it was shown that there is a moderate direct relationship between managerial skills, their dimensions and internal user satisfaction in the staff of the Regional Hospital of Ayacucho.

Key Words: Management skills, satisfaction, internal user.

Introducción

Arieta (2021) define:

Las habilidades gerenciales como capacidades y conocimientos técnicos que deben poseer las personas que ocupan un cargo directivo dentro de las organizaciones públicas o privadas a fin de mejorar la gestión pública y lograr los objetivos de la organización. La aplicación de las habilidades gerenciales en el ejercicio de sus funciones proporcionará altos niveles de éxito y satisfacción en toda organización, con eficiencia y eficacia en el manejo del talento humano para la interacción con los actores y legitimidad en la prestación del servicio de salud.

Reyes (2000) afirma:

La satisfacción del usuario, que es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción permitirá tanto al usuario interno y externo mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema integral de salud que, a través del comportamiento organizacional que, tienen destrezas para ejercer el trabajo proactivo a la vez demostrando la desconformidad cuando no se siente satisfecho frente a su ambiente, políticas y procedimientos de una Institución.

Según Velasco .et al. (2018):

A nivel mundial en el Ecuador, investigó frente a la administración pública inadecuada con el objetivo de determinar las habilidades gerenciales, que obtuvieron como resultado del estudio, una gerencia deficiente sin la implementación de documentos normativos; por lo que plantearon un reordenamiento administrativo, que incluye la ley orgánica de servicio civil público del Ecuador: ley de contencioso administrativo, ley del sistema de contrataciones y otras normas para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad. El resultado del estudio demostró que, en el marco de la concepción de una nueva administración pública ecuatoriana, que pone énfasis en los resultados y la mayor preocupación por un buen desempeño institucional con calidad.

Arascue (2022) afirma:

A nivel nacional realizó un estudio llevado a cabo en el Hospital Municipal del Distrito de Los Olivos - Lima, identificaron problemas vinculados a la gestión administrativa y al clima organizacional. Evidenciaron la falta de una estructura gerencial clara, así como la ausencia de jefes de departamento y de servicio. A pesar los coordinadores médicos poseían títulos de maestría o doctorado, aún no han desarrollado las competencias necesarias en gestión. Como consecuencia, persistían la inestabilidad laboral, la comunicación deficiente y la baja motivación del personal esto refleja la falta de habilidades gerenciales.

Según Neyra A. (2020):

De acuerdo a la investigación que realizó en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren de ESSALUD de Lima, trabajaban profesionales de enfermería distribuidos en los diferentes servicios asistenciales, donde las posturas de las enfermeras en relación al área de administración referían que no están preparadas para ejercer la gerencia. Observaban que sus jefes no sabían entender a sus subalternos, generando una insatisfacción del personal de enfermería y la calidad de atención de los usuarios externos, de tal manera que los concursos para la selección de jefaturas quedaban desiertos por el temor a una conducción inadecuada reflejando en esta investigación la falta de fortalecimiento de capacidades del potencial humano.

Según la investigación realizada por Martínez en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Callao en la ciudad de Lima, se determinó que el 45,8% de los encuestados opina que las competencias gerenciales y la administración de los recursos humanos son inadecuadas. Esto indica una escasez de funcionarios con habilidades gerenciales, lo que obstaculiza la eficiencia en la gestión de recursos humanos y afecta negativamente la administración institucional. La falta de capacidades gerenciales en los niveles directivos limita la calidad en la prestación de servicios, por lo que es fundamental garantizar una gestión de alta calidad en los puestos estratégicos del estado.

Actualmente se observa en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, débiles habilidades gerenciales, los funcionarios, jefes de departamentos y servicios en la mayoría de ellos no cuentan con ciertos perfiles de puesto y las competencias de habilidades gerenciales lo que, repercute en el clima organizacional siendo el factor determinante la insatisfacción del usuario interno en cuanto a su remuneración principalmente del personal contratado por la modalidad de CAS, los haberes no son unificados, gestión de recurso humano inadecuado prima el tráfico de influencia para ocupar los puestos de funcionarios y de las diferentes áreas.

Por todo lo expuesto se planteó el presente problema general: ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2022? Planteándose como objetivo general:

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción de los usuarios internos del "Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho", 2022. Y como objetivos específicos:

- a) Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios internos del "Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho", 2022.

- b) Identificar las habilidades gerenciales de los funcionarios del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.
- c) Relacionar la dimensión relación interpersonal de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.
- d) Relacionar la dimensión liderazgo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.
- e) Relacionar la dimensión de trabajo en equipo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Siendo las hipótesis planteadas:

Hi: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

Ho: Las habilidades gerenciales no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

La metodología del estudio del presente trabajo de investigación fue de acuerdo al autor Tomayo M. deductivo – inductivo, debido a la iniciación derivada de la observación de un problema, se formularon hipótesis. Posteriormente, a través de la afirmación o rechazo de estas hipótesis, se proporcionaron respuestas a las preguntas de investigación, lo que llevó a conclusiones extraídas. En última instancia, toda esta información fue apoyada por fundamentos teóricos.

En cuanto al enfoque de la investigación, se tomó en cuenta las bases teóricas del autor Hernández - Sampiere (2018). Se ha elegido la ruta cuantitativa vinculado al conteo numéricos y métodos matemáticos que representa conjunto de procesos, siendo la más apropiada en la presente investigación para poder estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar la hipótesis que contribuirá a la generación de conocimientos y conocer la realidad externa.

El diseño de investigación, fue no experimental, nivel descriptivo correlacional, enfoque Cuantitativo. El nivel descriptivo se empleó para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de una realidad en un periodo determinado de tiempo.

El estudio se realizó en el “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, situado en el distrito de Andrés Avelino Cáceres de la provincia de Huamanga

del departamento de Ayacucho, teniendo como propósito determinar las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción de los trabajadores, para mejorar las estrategias y el desempeño óptimo de los gestores públicos. la muestra fue 180 profesionales entre funcionarios y jefes de departamentos de la parte administrativa y asistencial, de una población total 403 profesionales bajo el D.L.276 utilizando las tónicas e instrumentos de recolección de datos el cuestionario a través de una entrevista para medir las variables: habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno. La categorización se realizó mediante la Escala de Estanones para este cálculo, se obtuvo la media aritmética (M) y desviación estándar (DS) de los puntajes estandarizados, los cuales fueron empleados para el cálculo de los puntos de corte de los intervalos mediante las siguientes fórmulas: $A = M - (0.75 \times DS)$ para el menor intervalo y $A = +(0.75 \times DS)$; mientras que, para los valores intermedios corresponden a nivel medio y valores altos.

En el presente estudio se llevó a cabo un análisis descriptivo correlacional de los datos. En consecuencia, las variables se presentaron resumidas en forma de frecuencias y porcentajes en una tabla de doble entrada. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad (Kolmogorov - Smirnov), que es un estadístico no paramétrico, y dado que la muestra superó los 50 elementos, el resultado fue significativo ($p=0,000$). Por lo tanto, se optó por utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para evaluar la hipótesis.

Antes de iniciar con la investigación, el instrumento se sometió a la validación por 3 jueces expertos en el tema, quienes después de estudiar el cuestionario, llenaron el formato para la validez de contenido. Para lograr si el instrumento será válido, las respuestas se someterán a la prueba binomial.

Se encontró como resultado global, que el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo. Estos resultados se verificaron con el estadístico Rho de Spearman, resultando que existe relación positiva alta y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$).

Llegando a los siguientes resultados:

se halló globalmente que, el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular, el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo; se verificó que existe relación positiva alta y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$). La mayoría de los usuarios internos están medianamente satisfechos (66,7%) y el 9,4% están insatisfechos. Se encontró que existe relación positiva moderada y

significativo entre las dimensiones: relaciones interpersonales ($Rho=0,592$; $p=0,000$), liderazgo ($Rho=0,538$; $p=0,000$), trabajo en equipo $Rho=0,565$; $p=0,000$) de las habilidades gerenciales y satisfacción de usuarios internos.

Llegando a las siguientes conclusiones:

- Se encontró como resultado global, que el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular, el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo. Estos resultados se verificaron con el estadístico Rho de Spearman, resultando que existe relación positiva alta y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$).
- La mayoría de los usuarios internos se encuentran medianamente satisfechos (66,7%) y el 9,4% de usuarios internos están insatisfechos.
- La mayoría de los usuarios internos perciben regular habilidades gerenciales (53,9%) de los funcionarios del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho.
- Se halló que el 53,9% de usuarios internos están medianamente satisfechos y presentan relaciones interpersonales regular y 7,2% están insatisfechos y tienen relaciones interpersonales bajo. Se encontró relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,592$; $p=0,000$).
- Se demostró que el 42,2% de los usuarios internos están medianamente satisfechos, opinan que el liderazgo es regular y el 7,2% están insatisfechos y perciben un liderazgo bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,538$; $p=0,000$).
- Se demostró que el 38,9% de los usuarios internos se hallan medianamente satisfechos y opinan que el trabajo en equipo es regular, el 8,9% se encuentran insatisfechos y perciben que el trabajo en equipo es bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,565$; $p=0,000$).

Fue importante la investigación mediante el cual, se llegó a identificar el actuar de los funcionarios, jefes de departamentos y servicios en la administración gerencial del Hospital Regional de Ayacucho, no optimo lo que contribuiría en la mejora continua.

El presente estudio de investigación está estructurado en seis títulos: I. Introducción, que contiene descripción del problema, formulación del problema, objetivos. II. Marco Teórico que contiene antecedentes de estudio, bases teóricas. III. Hipótesis y Variables contiene identificación de variables, operacionalización de las variables IV. Metodología, que contiene método de investigación, diseño de

investigación V. Resultados. VI. Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas; finalmente, se incluye una sección de anexos.

Capítulo I

Marco teórico

1.1. Antecedentes

1.1.1. *Antecedentes a nivel internacional.*

Según Velasco et al. (2018):

A nivel mundial en el Ecuador, hubo investigaciones frente a la administración pública inadecuada con el objetivo de determinar las habilidades gerenciales, que obtuvieron como resultado del estudio, una gerencia deficiente sin la implementación de documentos normativos; por lo que plantearon un reordenamiento administrativo, que incluya la ley orgánica de servicio civil público del Ecuador: ley de contencioso administrativo, ley del sistema de contrataciones y otras normas para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad. El resultado del estudio demostró que, en el marco de la concepción de una nueva administración pública ecuatoriana, que pone énfasis en los resultados y la mayor preocupación por un buen desempeño institucional con calidad. Investigaron los procesos de selección de gerentes en las entidades bancarias del Ecuador, con la finalidad de determinar los perfiles idóneos de estos cargos. Para ello recurrieron al contacto directo con los funcionarios responsables de la selección de personal y a las bibliografías de talento humano para reforzar el tema. Como instrumento de recolección de datos aplicaron la entrevista. Del 100% de los postulantes entrevistados solamente al 50% realizaban pruebas psicométricas y al 66.67 % pruebas de conocimiento, señalaron como proceso óptimo de selección a un candidato con estudios de maestría con 06 años de experiencia en el puesto y respetando los procesos de selección: Conocimiento, experiencia profesional, competencia, funciones y perfil de puesto.

Donawa y Gómez (2019) afirman:

En Colombia investigaron con el objetivo de Identificar las habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela, utilizaron la metodología descriptiva, diseño no experimental, transaccional.

La población objetiva fue 60 docentes de cada universidad, Utilizaron el cuestionario con las categorías de respuestas de tipo Likert de 33 ítem, validados por 07 expertos en el área. La confiabilidad del instrumento por el método Alfa Cronbach y presenta un 0,94. Encontraron como resultados bajo porcentaje en habilidades necesarias para ser innovadores, Concluyeron identificando la ausencia de las habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de educación superior de Colombia y Venezuela.

Paredes (2017) investigó:

El objetivo de determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el funcionamiento administrativo de las pyMEs, dedicadas al comercio al por mayor en la ciudad de Obregón Sonora de México. Establece que las empresas son de gran importancia en el desarrollo económico el 99% son pyMEs y contribuyen con el 52% del PIB, generando el 70% de los empleos, por lo tanto, un factor determinante en su permanencia en el mercado son las habilidades gerenciales. Utilizó como metodología la encuesta, aplicando un cuestionario compuesto por 34 ítems, mediante respuestas en la escala de Likert. Según los resultados que encontraron las PyMEs requieren mejorar su competitividad, promover la innovación, fortalecer la capacidad de investigación y desarrollo tecnológico. Establecer fuentes de empleo permanentes para aumentar la oferta de bienes de consumo y la satisfacción de los usuarios.

Koontz et al. (2020) realizaron:

Un estudio en el ambiente educativo venezolano, con el objetivo de destacar la importancia de las habilidades gerenciales como herramientas que debe poseer el gerente para el fortalecimiento de una cultura organizacional en el ámbito educativo, teniendo las habilidades técnicas, humanas, comunicación asertiva, las relaciones interpersonales y el liderazgo gerencial. En Venezuela, las organizaciones educativas dan importancia a los valores sociales, compromisos con sus objetivos y cultura organizacional siendo las herramientas claves para la eficiencia de los procesos gerenciales la negociación, espacios de integración y la práctica de las habilidades gerenciales. La investigación fue de tipo documental resaltando la importancia de establecer un ambiente motivador y de integración entre el equipo que conduce en la escuela desde la práctica de estilo gerencial flexible y humanística.

1.1.2. Antecedentes a nivel nacional.

Para Arascue (2022):

A nivel nacional realizó un estudio llevado a cabo en el Hospital Municipal del Distrito de Los Olivos de Lima, identificaron problemas vinculados a la gestión administrativa y al clima organizacional. Evidenciaron la falta de una estructura gerencial

clara, así como la ausencia de jefes de departamento y de servicio. A pesar los coordinadores médicos poseían títulos de maestría o doctorado, aún no han desarrollado las competencias necesarias en gestión. Como consecuencia, persisten la inestabilidad laboral, la comunicación deficiente y la baja motivación del personal esto refleja la falta de habilidades gerenciales.

De acuerdo Neyra (2020):

La investigación que realizó en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren de ESSALUD de Lima, trabajaban profesionales de enfermería distribuidos en los diferentes servicios asistenciales, donde las posturas de las enfermeras en relación al área de administración referían que no están preparadas para ejercer la gerencia. Observaban que sus jefes no sabían entender a sus subalternos, generando una insatisfacción del personal de enfermería y la calidad de atención de los usuarios externos, de tal manera que los concursos para la selección de jefaturas quedaban desiertos por el temor a una conducción inadecuada reflejando en esta investigación la falta de fortalecimiento de capacidades del potencial humano.

Según Martínez (2016):

En el Hospital Daniel Alcides Carrión - Callao en la ciudad de Lima, se determinó que el 45,8% de los encuestados opina que las competencias gerenciales y la administración de los recursos humanos son inadecuadas. Esto indica una escasez de funcionarios con habilidades gerenciales, lo que obstaculiza la eficiencia en la gestión de recursos humanos y afecta negativamente la administración institucional. La falta de capacidades gerenciales en los niveles directivos limita la calidad en la prestación de servicios, por lo que es fundamental garantizar una gestión de alta calidad en los puestos estratégicos del estado.

Según Barasorda (2020):

Realizo una investigación para determinar la relación entre habilidades directivas y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Tamburco de Abancay. la población estuvo conformada por un total de 30 trabajadores, como instrumento de recolección de datos utilizaron dos instrumentos. Un cuestionario sobre habilidades directivas y otro sobre satisfacción laboral ambos instrumentos validados y sometidos a un análisis de confiabilidad, que permitió establecer que las variables de habilidades directivas y satisfacción laboral de los trabajadores están correlacionadas de manera directa y significativa dado, que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.734. Recomienda mejorar las habilidades directivas, para la satisfacción laboral siendo un indicador de gestión de recursos humanos y una herramienta esencial para el gerente.

Para Cruz (2018):

Investigó en el centro de Salud Túpac Amaru de Cusco. con el objetivo de precisar la relación entre las habilidades básicas con la satisfacción laboral del personal profesional. Utilizó enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal la muestra fue conformada por 40 profesionales entre nombrados y contratados; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue cuestionario, validada por juicio de expertos y confiable (Alfa Cronbach = 0,969) Resultados: Encontró relación significativa entre las habilidades gerenciales básicas y la complacencia laboral del personal profesional. ($Rho=0,307$; $p<0,05$). Existe relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal profesional ($Rho=0,285$; $p<0,05$). Existe relación significativa entre habilidades técnicas y satisfacción laboral ($Rho=0,212$; $p<0,05$). Existe relación significativa entre habilidades de trato de motivación y satisfacción laboral del personal profesional ($Rho=0,408$; $p<0,05$).

Según Ruiz et al. (2018):

Realizaron trabajo de investigación, con el objetivo de “determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del usuario interno del Centro de Salud Chicama - Lima”. El estudio fue descriptivo – correlacional, la muestra 43 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionario de habilidades gerenciales y el cuestionario de satisfacción del usuario interno, Resultados: El 83.7%, 79.1% y el 65.1% de los usuarios internos demuestran poseer habilidades gerenciales adecuadas en las áreas de liderazgo, relaciones interpersonales y trabajo en equipo, respectivamente. Además, el 72.1% de los usuarios manifiestan estar satisfechos, mientras que el 27.9% expresan insatisfacción. Se observa una relación muy significativa en la dimensión de trabajo en equipo, con un valor de $t = 0.308$, $p<0.05$, mientras que en la dimensión de liderazgo no se encuentra una relación significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios del C.S. Chicama.

Aldaz (2015) investigó:

En la Red de Salud San Ignacio de Cajamarca, con el objetivo de “determinar la relación entre las habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud de la Red de Salud San Ignacio de Cajamarca 2022”. Utilizó como metodología básica: correlacional y transversal participaron 63 trabajadores y como técnicas de recolección de datos la encuesta y dos cuestionarios validados y confiables (Alfa Cronbach=0,976), el cuestionario de satisfacción laboral con una confiabilidad de Alfa Cronbach=0,021. Resultados: el 66,7% evaluó a su jefe inmediato con habilidades gerenciales adecuadas, y tuvieron mayor porcentaje de satisfacción laboral (65,1%), los que tienen insatisfacción (15,9%) calificaron a su jefe inmediato con habilidades gerenciales

regular. Encontró relación positiva moderada entre ambas variables ($R_s=0,596$). Concluyó que los gerentes requieren desarrollar habilidades gerenciales.

Johnson et al. (2015) realizó:

La investigación de habilidades del liderazgo, satisfacción laboral y motivación en el Centro de Salud de Tamburco Abancay, Con el propósito de explorar las experiencias, las percepciones y habilidades de los líderes, que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores La muestra fue de 24 líderes en el estudio fenomenológico cualitativo. El análisis de estudio estableció temas centrales como el liderazgo, motivación y satisfacción laboral. La interrelación de los temas fue la base para optimizar las oportunidades de liderazgo en el puesto de trabajo. El resultado que obtuvieron fue la percepción de liderazgo, motivación y satisfacción laboral. Revelaron una relación significativa entre la motivación, el liderazgo y la satisfacción laboral. Los estilos, cualidades, conocimientos y habilidades de liderazgo siendo factores determinantes en la relación entre el líder y el seguidor.

De acuerdo a la ley del Servicio Civil Ley No 30057 establece:

Un régimen único y exclusivo para los trabajadores de las entidades del Estado, siendo su finalidad mayores niveles de eficacia y eficiencia para prestar servicios de calidad a través de un mejor servicio civil. Los gerentes públicos son representantes públicos que ejerce funciones de gobierno en las organizaciones del estado. Asimismo, los gerentes son servidores públicos, que desempeñan funciones relacionadas con la organización, la dirección y la toma de decisiones dentro de una unidad orgánica.

1.1.3. Antecedentes a nivel regional.

Yupari et al. (2018) estudiaron:

La relación del rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro Salud Santa Elena - Red de Salud Huamanga". Utilizaron el enfoque cuantitativo de la investigación y el diseño descriptivo correlacionar para calcular la correlación y el valor de la probabilidad, la población objetiva fue 60 padres de familia, la muestra fue de tipo censal no probabilístico y consideraron 52 unidades de estudio. Instrumentos de recojo de información fue el cuestionario y el estadígrafo que permitió calcular la correlación fue Tau B de Kendall. Los resultados fueron el 36.5% los encuestados consideraron que la satisfacción del usuario y el rol gerencial se relacionan con la satisfacción del usuario externo del Centro Salud Santa Elena, en la medida que el valor Tau $b=0,575$ y significativo ($p=0,00$) que resulta ser menor al nivel de significancia $p=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con el nivel de significancia del 5% y un intervalo de la confianza del 95%.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Habilidades Gerenciales

Arrieta (2021) define:

Las habilidades gerenciales o habilidades directivas como las capacidades, conocimientos y habilidades técnicas que deben poseer las personas que ocupan un cargo directivo dentro de las organizaciones públicas o privadas a fin de mejorar el desempeño organizacional reflejando los resultados y cumplimiento de los objetivos, con la participación de todo su equipo de trabajo. Las habilidades gerenciales, se desarrollan mediante el aprendizaje y la experiencia práctica como directivo, saber relacionarse con sus compañeros de trabajo y saber tratar bien a sus subordinados con las habilidades blandas. Para ser gerente de éxito existen 03 habilidades.

1.2.2. Habilidades técnicas.

Son aquellas habilidades aprendidas desde la escuela, la formación y la experiencia laboral, para poder dirigir eficazmente una organización. Son claves a la hora de realizar tareas específicas (Arrieta, 2021).

1.2.3. Habilidades Humanas.

Según Arrieta (2021):

Las habilidades humanas o de liderazgo, son aplicables en cualquier función que son más importantes que las competencias técnicas se desarrollan con el tiempo mediante la gestión de responsabilidades y la interacción con los demás, la resolución de problemas, la gestión de tiempo y la comunicación verbal importante siendo una de las habilidades del gerente. Esenciales a la hora de dirigir personas.

1.2.4. Habilidades Conceptuales.

Según Arrieta (2021):

Se trata de las habilidades que presentan los directivos en términos de conocimientos y capacidad para el pensamiento abstracto y la formulación de ideas. Capacidad de pensar, apreciar de manera integral todos los elementos que, conforman una organización y dar solución a los problemas.

Arrieta (2021) definen:

A las habilidades gerenciales; en respuesta a varios factores como la globalización y la exigencia de un mejor servicio a la sociedad. Las habilidades blandas siendo un agregado de competencias sociales, atributos personales, cualidades, que permitan a las personas desempeñarse adecuadamente en su entorno, que distinguen como profesionales y marca una diferencia dentro de la empresa, saber dirigir a las personas escuchando las opiniones de los trabajadores para un éxito de una empresa y cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

López Posada LM. (16), definen que existen 05 habilidades gerenciales:

- a) **Habilidades del liderazgo**, debido a la iniciación derivada de la observación de un problema, se formularon hipótesis. Posteriormente, a través de la afirmación o rechazo de estas hipótesis, se proporcionaron respuestas a las preguntas de investigación, lo que llevó a conclusiones extraídas. En última instancia, toda esta información fue apoyada por fundamentos teóricos.
- b) **Habilidades de comunicación**, sin una correcta comunicación para alcanzar: metas aumentar productividad, lograr los resultados y las estrategias planteadas por la organización. Para ello es necesario la comunicación del gerente con sus trabajadores siendo una prioridad, que aumentará el compromiso de los empleados el compartir ideas y conocimientos.
- c) **Habilidades de trabajo en equipo**, Es esencial establecer objetivos, metas y estándares de calidad, al tiempo que se fomenta un sentido de responsabilidad para lograr los objetivos propuestos, implementando un sistema de indicadores tanto para la administración como para los empleados para evaluar la calidad. Para el trabajo en equipo existe 05 (5 - C) siendo las palabras claves para el éxito de una organización: coordinación, comunicación, confianza, colaboración y compromiso, que el líder tiene que ser accesible y cumplir con el equipo de trabajo.
- a) **Habilidades de Solución de conflictos**, promover programas de capacitación para prevenir conflictos internos dentro de las empresas y monitorear a las personas involucradas en disputas interpersonales.
- b) **Habilidades de toma de decisiones**, siendo de mayor relevancia la solución de problemas de manera proactiva evaluando la satisfacción del usuario.

1.2.5. Relaciones Interpersonales

Drucker (2022) afirma que “las relaciones interpersonales deben ser entendidas como una relación de trabajo y que toda relación interpersonal para ser eficaz requiere de una buena comunicación, trabajo en equipo, el autodesarrollo y desarrollo de las otras personas”.

Chiavenato (2021) expresa que:

Cuando más integrado está el grupo de trabajo, será mayor la disposición de producir se contribuirá con los objetivos institucionales de manera reticulado y satisfactoriamente. En ese sentido se logrará las relaciones interpersonales del líder con

sus subordinados y la toma de decisiones y el clima organizacional favorable para la organización y factores que pueden servir para las relaciones mediatizadoras.

Trinidad (2003) considera que:

Las relaciones interpersonales, es la interrelación mutua entre dos o más personas, donde implica varios aspectos como la comunicación, el saber escuchar, solución de conflictos, la expresión verdadera de cada quien. para obtener un buen desempeño laboral en las instituciones organizaciones se debe medir con los factores de comportamiento organizacional y con las destrezas de relaciones interpersonales: sociales, comunicación, autoconocimiento y límites.

1.2.6. Liderazgo

Según Chiavenato (2021):

Es la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Proceso en la cual el líder ejerce la habilidad de influir y conducir a un grupo de personas, motivando a trabajar con entusiasmo hacia el cumplimiento de objetivos de una institución. la persona líder adopta la posición de conductor frente al grupo para facilitar el progreso y brindar confianza en sus seguidores.

Estilos de Liderazgo

Según Chiavenato el liderazgo, “es la influencia interpersonal ejercida en una situación, direccionada a través de un proceso de comunicación humana para el logro de los objetivos específicos por los actos y comportamientos de los líderes, quienes han adquirido mediante sus experiencias a lo largo de la vida diaria”:

Liderazgo autocrático.

Este tipo de líder toma decisiones unilaterales con respecto a las actividades y tareas, sin tener en cuenta las opiniones de sus subordinados. Tal situación crea incomodidad entre los trabajadores, lo que es perjudicial para la organización.

Liderazgo democrático.

Es un líder participativo toma muy en cuenta la participación, los puntos de vista de sus subordinados, propicia la decisión de sus trabajadores y asumen responsabilidades en la toma de decisiones, que se caracteriza por ser proactivo orientador, que tiene la responsabilidad y compromiso personal de satisfacer la necesidad de la organización que lidera.

Liderazgo laissez – faire.

Este tipo de líder, no tiene la capacidad de resolución de conflictos que ocurre en una organización, tampoco dirigir hacia el logro de los objetivos y metas propuestos.

Su desempeño y perseverancia es incompetente persona inactiva informal nada transparente crea desconfianza hacia sus trabajadores.

Robbins et al (2013) definen:

El liderazgo transformacional, se caracteriza por inspirar a sus seguidores a trascender su propio interés para el bien de la organización, lo que puede tener un efecto extraordinario a ellos. El líder motiva, propicia la inspiración, estimulación, promueve la inteligencia, racionalidad, solución de problemas, trato personal con cada miembro, siendo el más adecuado y significativa este tipo de líder. El Liderazgo transaccional, se trata de un intercambio de recompensas entre el líder y su grupo ambos les promete recompensas a cambio del esfuerzo que hagan el buen rendimiento.

1.2.7. Satisfacción de usuarios

Reyes (2022) define:

La satisfacción del usuario, es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud, conocer el nivel de satisfacción permitirá tanto al usuario interno y externo mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema integral de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demanden. Es la percepción de los usuarios de haber utilizado su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación de servicio.

Según la R.M. No 519 - MINSA – 2006:

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Siendo necesario el desarrollo de instrumentos de medición aplicables a los usuarios de las diferentes etapas de los procesos de atención en salud, entre las cuales están las encuestas de satisfacción. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programa y/ o proyectos de mejora continua del proceso, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento.

Según Villegas (2022):

Llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción laboral del personal de Salud Red de Cajamarca, con el propósito de analizar la relación entre las competencias gerenciales y la satisfacción laboral de los empleados. Fue de tipo básico, correlacional y transversal. Participaron 63 trabajadores, como técnicas de recolección de datos utilizaron la encuestas y cuestionarios. Obtuvieron un coeficiente de 0,976 según el alfa de Cronbach, mientras que el cuestionario de satisfacción laboral mostró una confiabilidad de 0,921, según el alfa de Cronbach. Los hallazgos indicaron que el 66.7% de los encuestados calificó a su supervisor inmediato como poseedor de habilidades

gerenciales adecuadas; este grupo fue el que reportó el mayor nivel de satisfacción laboral (65.1%). Aquellos que se sintieron más satisfechos (15.95) evaluaron a sus jefes como poseedores de habilidades gerenciales regulares. De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman, $r = 0.596$, se observó una correlación positiva moderada entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral. En resumen, es fundamental que, los gerentes.

Dimensiones de la satisfacción del usuario interno (25).

- a) **La cognición**, Esta dimensión representa una evaluación lógica y racional de diversas condiciones laborales, oportunidades, crecimiento, desarrollo y resultados laborales.
- b) **El afecto**, hace referencia a los sentimientos del usuario interno hacia su trabajo. placer/displacer y felicidad/infelicidad.
- c) **El comportamiento**, son acciones del empleado que va depender del clima laboral y organizacional.
- d) **Liderazgo**, Puede mejorarse conociendo mejor la 'personalidad de los empleados.
- e) **Identidad organizacional**, que se relaciona con los atributos de una organización, que se asocia con la misión, visión y valores, es la reciprocidad de trato y satisfacción entre la organización y el trabajador reflejado en acciones y comportamientos institucionales.

Importancia de la satisfacción del usuario interno:

Arango et al. (2024) en su investigación refiere:

Antes de la revolución industrial se ha visto en las organizaciones la administración de recursos humanos sin importancia. Desde entonces el reconocimiento y la importancia del cliente interno de una organización ha generado diversos estudios relacionados en la gestión de recursos humanos, entre ellos la teoría de Karl Albrecht, quien consideró para que funcione adecuadamente la organización, primero debe ser dentro de la empresa u organización para ello es primordial conocer a los trabajadores sus características, necesidades, motivaciones y tiene que poseer elementos como: cultura organizacional y liderazgo, los que influyen en los colaboradores para alcanzar la efectividad interna. Cuando un equipo de trabajo que se siente pleno y feliz en su centro laboral dará grandes beneficios a la empresa como: Mayor índice de productividad; Desarrollo sostenible de la empresa; Mayor compromiso con su puesto; Mayor compromiso con la empresa; Menores tasas de ausentismo y rotación y Lealtad; además cinco factores que incitan la insatisfacción laboral: Baja remuneración; Mala relación con jefes y/o compañeros; Pocas o nulas posibilidades de ascenso laboral;

Malas condiciones de trabajo; y Dificultad para compaginar el descanso necesario para el colaborar.

Según Jara (2016):

En la investigación entre el bienestar laboral y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos de ESSALUD de Lima. El método aplicado en la investigación fue el diseño experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió información en un periodo específico aplicó el cuestionario sobre bienestar laboral de Baigorrea con 65 preguntas, el cuestionario del ambiente institucional con 40 preguntas y el cuestionario de satisfacción del usuario interno MINSA con 325 preguntas todos con escala de Likert, qué brindaron información acerca de la relación que existe entre bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno, en sus distintas dimensiones. La población estuvo conformada por 60 enfermeras. La investigación dio el resultado que existe evidencia significativa para afirmar que las variables independientes influyen significativamente en la variable dependiente ($p - \text{valué} = 0.0019$).

Para Tomayo et al (2022):

La investigación científica es un proceso mediante la aplicación del método científico a través de la información relevante y fidedigna para: entender, verificar, corregir y aplicar el conocimiento, Teniendo en cuenta los aspectos de parte formal y final del proceso de investigación.

La parte formal del proceso, indica como realizar una investigación con pasos a seguir para lograr las etapas del método científico a una determinada investigación.

La parte final, La forma como presentar el resultado del proceso de investigación es decir el informe final de la investigación.

Capítulo II

Hipótesis y variables

2.1. Hipótesis general.

Hi: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

Ho: Las habilidades gerenciales no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

2.2. Hipótesis específicas.

He1: Las habilidades gerenciales en la dimensión de relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel ángel Mariscal Llerena”, 2022.

He2: Las habilidades gerenciales en la dimensión de liderazgo se relacionan significativamente con nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

He3: Las habilidades gerenciales en la dimensión de trabajo en equipo se relacionan significativamente con nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

2.3. Identificación de las variables

2.3.1. Variable 1

Habilidades gerenciales.

Dimensiones

Relaciones interpersonales.

Liderazgo.

Trabajo en equipo.

2.3.2. Variable 2

Satisfacción del usuario interno

Dimensiones

Clima laboral.

Liderazgo.

Identidad organizacional.

2.4. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE DIMENSIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Habilidades gerenciales	Se define a las habilidades gerenciales o habilidades directivas como las capacidades, conocimientos y habilidades técnicas que deben poseer las personas que ocupan un cargo directivo dentro de las organizaciones públicas o privadas a fin de mejorar el desempeño organizacional reflejando los resultados y cumplimiento de los objetivos, con la participación de todo su equipo de trabajo (15)	las relaciones interpersonales, es la interrelación mutua entre dos o más personas, donde implica varios aspectos como la comunicación, el saber escuchar, solución de conflictos, la expresión verdadera de cada quien. Para obtener un buen desempeño laboral en las instituciones se debe medir con los factores de comportamiento organizacional y con las destrezas de relaciones interpersonales (19)	Relaciones interpersonales	- Comunicación. - Solución de Conflictos. - Saber Escuchar	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 ítems.	Ordinal: - Bajo: 11-22 puntos - Regular: 23-38 puntos - Alto: 39-55 puntos
		Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través de proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Se medirá mediante un cuestionario tipo Likert (20).	Liderazgo	- Estilo autocrático. - Estilo Democrático. - Estilo laissez faire.	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 ítems.	Ordinal: - Bajo: 7-15 puntos - Regular: 16-23 puntos - Alto: 24-35 puntos
		Es establecer objetivos, metas y estándares de calidad tener responsabilidad de cumplir los objetivos trazados. Se medirá mediante un cuestionario tipo Likert (16).	Trabajo en equipo	- Coordinación - Confianza. - Colaboración. - Compromiso.	18, 20, 21, 22 ítems.	Ordinal: - Bajo: 5-10 puntos - Regular: 11-16 puntos - Alto: 17-25 puntos

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE DIMENSIONES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario interno.	La satisfacción del usuario, es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. conocer el nivel de satisfacción permitirá tanto al usuario interno y externo mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema integral de salud, que brinde la atención de calidad que los pacientes demanden. Es la percepción de los usuarios de haber utilizado su tiempo (22).	Clima Laboral, es una percepción que tiene el trabajador sobre el ambiente de trabajo y de la organización. Liderazgo, es la influencia interpersonal ejercida en una situación dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. Identidad organizacional. son los valores institucionales. Se Medirá mediante un cuestionario en base 03 categorías: Satisfecho. Medianamente satisfecho Insatisfecho (20).	Clima laboral Liderazgo Identidad organizacional	Percepción del usuario interno a nivel de la institución. Interacción del trabajador con el jefe inmediato. Interacción con los compañeros de trabajo. Expresa las políticas de motivación.	1, 2, 3, 5, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 ítems.	Ordinal: • Insatisfacción: 21-40 puntos • Indiferente: 41-69 puntos • Satisfecho: 70-105 puntos

Capítulo III

Metodología

3.1. Método de investigación

Según Hernández et al. (2014):

El método de investigación de la presente investigación fue deductivo - inductivo en razón a que se inició desde la observación de un problema, lo que permitió plantear hipótesis, subsiguientemente con la afirmación o rechazo de la hipótesis se dio respuesta a las preguntas de investigación y se consignó conclusiones, finalmente toda esta información fue fundamentada con bases teóricas.

3.2. Enfoque de la investigación

Según Hernández et al. (2018):

En cuanto al enfoque de la investigación, se ha elegido la ruta cuantitativa vinculado al conteo numéricos y métodos matemáticos que representa conjunto de procesos, siendo la más apropiada en la presente investigación para poder estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis que contribuirá a la generación de conocimientos y conocer la realidad externa.

3.3. Tipo de investigación

Para Hernández et al. (2018):

El diseño de investigación fue no experimental, nivel descriptivo correlacional, enfoque Cuantitativo. El nivel descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un periodo determinado de tiempo. El nivel descriptivo correlacional tiene la peculiaridad de analizar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad.

3.4. Nivel de investigación

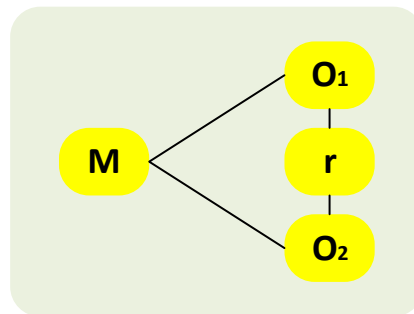
El presente trabajo de investigación fue de alcance descriptivo - correlacional ya que busca la relación entre dos variables para analizar si habrá una relación.

3.5. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2018):

El diseño de investigación fue no experimental, nivel descriptivo correlacional, enfoque Cuantitativo. El nivel descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un periodo determinado de tiempo. El nivel descriptivo correlacional tiene la peculiaridad de analizar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad. Usa la recolección de datos para probar hipótesis, en base en la medición numérica y el análisis estadístico, para instaurar patrones de comportamiento y probar teorías.

Toma el siguiente diagrama de estudio:



M = Muestra

O1 = habilidades gerenciales

O2 = Nivel de satisfacción del usuario interno

r = relación

3.6. Área de estudio

El estudio se realizó en el “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, situado en el distrito de Andrés Avelino Cáceres de la provincia de Huamanga del departamento de Ayacucho.

3.7. Población y muestra de la investigación.

3.7.1. Población.

Para efectos del enriquecimiento en el desarrollo de la investigación se considera profesionales bajo la modalidad del D.S. N° 05 – 90 -PCM. Reglamento del Decreto Legislativo N° 276 de acuerdo al Cuadro de Asignación de Personal (CAP) - 2020 siendo un total de 403 trabajadores profesionales entre ellos funcionarios de la parte administrativa y profesionales de la parte asistencial y administrativa, que trabajan en el “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena” a razón que los profesionales ocupan los cargos de jefaturas, como se puede observar el presente cuadro:

Tabla 1*Profesionales Asistenciales y Administrativos Bajo la Modalidad del D.L. 276*

N°	PROFESIONALES	TOTAL
1	Funcionarios	11
2	Profesionales de la parte administrativa	8
3	Profesionales Médicos	100
4	Profesionales de Trabajo Social	12
5	Profesionales Biólogos	21
6	Profesionales de Lic. en Enfermería.	191
7	Profesionales de Lic. en Nutrición.	2
8	Profesionales de Obstetricia	52
9	Profesionales Químico farmacéutico	6
TOTAL		403

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal (CAP) - 2020 Hospital Regional de Ayacucho.

3.7.2. Muestra

$$n = \frac{N Z^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{403 (1.96)^2 (0.7)(0.3)}{0.05^2 (403-1) + 1.96^2 0.7 * 0.3}$$

$$n = \frac{325.11459}{0.05^2 (403-1) + 1.96^2 0.7 * 0.3} = 179.45$$

$$n = 180 \text{ usuarios internos}$$

La muestra fue conformada por 180 profesionales entre ellos funcionarios y jefes de departamentos, que laboran en la parte administrativa y asistencial del "Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena".

3.7.3. Criterios de inclusión.

Funcionarios, profesionales administrativos y profesionales asistenciales: Médicos, Enfermería, Obstetricia, Odontólogas, Psicólogos, Biólogos, Trabajadores Sociales, Nutricionistas y Químico farmacéuticos.

- Profesionales participantes que aceptaron ingresar al estudio voluntariamente previa firma de consentimiento informado.

3.7.4. Criterios de exclusión.

- Profesionales que se encontraban de vacaciones, durante el período de estudio.
- Profesionales que no aceptaron participar en el estudio, sin firma de consentimiento informado.

3.8. Muestreo

El muestreo fue probabilístico al azar simple.

3.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizó fue el cuestionario a través de una entrevista para medir las variables: habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno.

3.10. Plan de recolección y análisis estadístico de los datos

Los resultados fueron almacenados y manejados en una base de datos SPSS versión 26. Para obtener el puntaje final del cuestionario las habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno.

La categorización se realizó mediante la Escala de Estanones para este cálculo, se obtuvo la media aritmética (M) y desviación estándar (DS) de los puntajes estandarizados, los cuales fueron empleados para el cálculo de los puntos de corte de los intervalos mediante las siguientes fórmulas: $A = M - (0.75 \times DS)$ para el menor intervalo y $A = +(0.75 \times DS)$; mientras que, para los valores intermedios corresponden a nivel medio y valores altos.

En el presente estudio se llevó a cabo un análisis descriptivo correlacional de los datos. En consecuencia, las variables se presentaron resumidas en forma de frecuencias y porcentajes en una tabla de doble entrada. Asimismo, se realizó la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), que es un estadístico no paramétrico, y dado que la muestra superó los 50 elementos, el resultado fue significativo ($p=0,000$). Por lo tanto, se optó por utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman para evaluar la hipótesis.

3.11. Validez y confiabilidad

Antes de iniciar con la investigación, el instrumento se sometió a la validación por 3 jueces expertos en el tema, quienes después de estudiar el cuestionario, llenaron el formato para la validez de contenido. Para lograr si el instrumento será válido, las respuestas se someterán a la prueba binomial.

Nombre	Grado Académico	Lugar de trabajo
Leofruna Sonia Tinco Curi	Maestra en Gerencia en Servicios de Salud	Hospital Regional de Ayacucho.
Rayda Guillen Alca	Maestra en Gobierno y Gerencia en Salud	Dirección Regional de Salud de Ayacucho.
María Pizarro Morales	Maestro en Gerencia y Administración en Salud	Dirección Regional de Salud de Ayacucho.

Para obtener la confiabilidad previamente se realizó una prueba piloto a una pequeña muestra de 10 profesionales luego, se sometió a la prueba de Alfa Cronbach,

cuyo resultado fue: para habilidades gerenciales $\alpha=0,929$ y para satisfacción del usuario interno $\alpha=0,910$, se consideró ambos instrumentos aplicables.

3.12. Consideraciones éticas

Durante el desarrollo del presente estudio, el instrumento de aplicación fue estrictamente anónimo. Se le explicó al personal del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, sobre los beneficios y riesgos asimismo se solicitó a cada profesional su consentimiento para participar en el estudio.

Se tuvo mucha discreción en cuanto a la detección del cumplimiento de las normas de bioseguridad en su área de trabajo. Asimismo, no se infringió sobre la integridad física del personal de salud, sobre cuidado en la publicación de datos de identificación personal de los participantes.

Capítulo III

Resultados

Tabla 2

Relación de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Habilidades Gerenciales	Satisfacción del usuario interno						Total	
	Insatisfacción		Indiferente		Satisfecho		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	16	8,9	27	15,0	0	0,0	43	23,9
Regular	1	1,0	82	45,6	14	7,8	97	53,9
Alto	0	0,0	11	9,5	29	16,1	40	22,2
Total	17	9,4	120	66,7	43	23,9	180	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022.

Rho = 0,663

p = 0,000

La tabla 1, muestra que el 53,9% usuarios internos señalan que las habilidades gerenciales son regulares, de ellos 45,6% presentan nivel de medianamente satisfechos, solo 7,8% están satisfechos; 23,9% presentan habilidades gerenciales bajo, de las cuales, 15% presentan nivel de Medianamente satisfechos, 8,9% están insatisfechos; el 22,2% presentan habilidades gerenciales alto, de ellos 16,1% de usuarios internos están satisfechos y 9,5% Medianamente satisfechos; respectivamente.

Sometido al estadístico Rho de Spearman arrojó un valor de $Rho_1 = 0,663$, en consecuencia, existe relación positiva alta entre las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción y significativa ($p = 0,000$), por lo tanto, se acepta hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022.

Nivel de satisfacción	n	%
Insatisfecho	17	9,4
Medianamente satisfecho	120	66,7
Satisfecho	43	23,9
Total	180	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022.

En la tabla 2, se evidencia que el 66,7% de los usuarios internos señalan que están medianamente satisfechos, 23,9% satisfechos y el 9,4% insatisfechos; respectivamente.

Tabla 4

Habilidades gerenciales de los funcionarios del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Habilidades gerenciales	n	%
Bajo	43	23,9
Regular	97	53,9
Alto	40	22,2
Total	180	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022.

En la tabla 3, se demuestra que el 53,9% de usuarios internos perciben que la habilidad gerencial regular, de ellos 53,9%, 23,9% bajo y el 22,2% alto, Respectivamente.

Tabla 5

Relación de la dimensión relaciones interpersonales de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Dimensión Relaciones interpersonales	Satisfacción del usuario interno						Total	
	Insatisfacción		Indiferente		Satisfecho		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Bajo	13	7,2	11	6,1	0	0,0	24	13,3
Regular	4	2,2	97	53,9	20	11,1	121	67,2
Alto	0	0,0	12	6,7	23	12,8	35	19,4
Total	17	9,4	120	66,7	43	23,9	180	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022.

Rho = 0,592

p = 0,000

En la tabla 4, se demuestra que el 67,2%,9% usuarios internos señalan que las habilidades gerenciales son regulares, de ellos 53,9% consideran que están medianamente satisfechos, solo 11,1% están satisfechos; 19,4% presentan habilidades gerenciales alto, de las cuales, 12,8% están satisfacción, 6,7% presenta nivel medianamente satisfechos; el 13,3% presentan habilidades gerenciales bajo, de ellos 7,2% de usuarios internos están insatisfechos y 6,1% medianamente satisfechos; respectivamente.

El análisis del estadístico Rho de Spearman produjo un valor de $Rho_1 = 0,592$. Esto indica una relación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el nivel de satisfacción, siendo esta relación significativa ($p = 0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula en el contexto de los usuarios internos del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2022.

Tabla 6

Relación de la dimensión liderazgo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Dimensión Liderazgo	Satisfacción del usuario interno						Total	
	Insatisfacción		Indiferente		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	13	7,2	33	18,3	0	0,0	46	25,6
Regular	4	2,2	76	42,2	23	12,8	103	57,2
Alto	0	0,0	11	6,1	20	11,1	31	17,2
Total	17	9.4	120	66.7	43	23.9	180	100.0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022.

$Rho = 0,538$

$p = 0,001$

En la tabla 5, se demuestra que el 57,2%, usuarios internos señalan que las habilidades gerenciales son regulares, de ellos 42,2% se encuentra medianamente satisfechos, solo 12,8% están satisfechos; 25,6% presentan habilidades gerenciales bajo, de las cuales, 18,3% están medianamente satisfechos, 7,2% están insatisfechos; el 17,2% presentan habilidades gerenciales alto, de ellos 11,1% de usuarios internos están satisfechos y 6,1% medianamente satisfechos; respectivamente.

El análisis del estadístico Rho de Spearman produjo un valor de $Rho_1 = 0,538$, Esto indica que hay una relación positiva moderada y significativa ($p = 0,001$) entre el liderazgo y el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, en el año 2022.

Tabla 7

Relación de la dimensión de trabajo en equipo de las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho”, 2022.

Dimensión Trabajo Equipo	en	Satisfacción del usuario interno						Total	
		Insatisfacción		Indiferente		Satisfecho		N	%
		n	%	n	%	n	%		
Bajo		16	8,9	32	17,8	1	0,6	49	27,2
Regular		0	0,0	70	38,9	15	8,3	85	47,2
Alto		1	0,6	18	10,0	27	15,0	46	25,6
Total		17	9,4	120	66,7	43	23,9	180	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado, 2022

Rho = 0,565

p = 0,000

En la tabla 6, se demuestra que el 47,2%,9% usuarios internos señalan que las habilidades gerenciales son regulares, de ellos 38,9% presentan nivel de satisfacción indiferente, solo 8,3% están satisfechos; 27,2% presentan habilidades gerenciales bajo, de las cuales, 38,9% están medianamente satisfechos, 8,3% satisfechos; el 25,6% presentan habilidades gerenciales alto, de ellos 15% de usuarios internos están satisfechos y 10% medianamente satisfechos; respectivamente.

El análisis del estadístico Rho de Spearman produjo un valor de $Rho_1 = 0,565$. Esto indica una relación positiva moderada entre el trabajo en equipo y el nivel de satisfacción, siendo esta relación significativa ($p = 0,000$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula en el contexto de los usuarios internos del Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena, 2022.

3.13. Discusión

Los directores son aquellas personas que, lideran a un grupo de personas o instituciones y debe poseer un conjunto de habilidades, desplegando actividades ligadas a la administración con liderazgo. Además, debería ser capaz de administrar el recurso activo de la institución maximizando sus fortalezas y abordando sus debilidades.

El objetivo de la presente investigación, fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena” 2022. Las competencias de gestión se adquieren a través de la experiencia práctica en roles directivos. La evaluación de estas competencias desde la perspectiva del personal permitió examinar los resultados en relación con las habilidades gerenciales exhibidas por sus superiores.

En relación al objetivo general, se encontró, que el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular, el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo (tabla 01). Los resultados fueron confirmados mediante el estadístico Rho de Spearman, evidenciando una relación positiva alta y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$), confirmando la hipótesis general planteada (H_i : Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del “Hospital Regional de Ayacucho Miguel Ángel Mariscal Llerena”, 2022), ello demuestra, que cuanto mejor o más desarrollado en las habilidades gerenciales, entonces la satisfacción de los usuarios internos se verá incrementada y viceversa. Estos resultados tienen semejanza con la investigación ejecutada en Cajamarca 2022, por Aldaz (11) evidenció correlación positiva moderada entre habilidades gerenciales y satisfacción laboral ($Rho= 0,596$). En Tamburco - Abancay 2021, Barasorda (8) en su investigación sobre habilidades directivas y satisfacción laboral en enfermeras del sector salud encontró relación directa y significativa entre habilidades directiva y satisfacción laboral de enfermeras, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,734.

Se concluye que las habilidades gerenciales es un agregado de competencias sociales, atributos personales, cualidades y actitudes que permitan a las personas desempeñarse adecuadamente en su entorno, que distinguen como profesionales y marca una diferencia dentro de la empresa, saber dirigir a las personas escuchando las opiniones de los trabajadores para un éxito de una empresa y cumplimiento de objetivos y metas institucionales (15). En cambio, la satisfacción es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud conocer el nivel de satisfacción permitirá tanto al usuario interno y externo mejorar las falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema integral de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demanden (22). Por lo tanto, a mayor desarrollado en las habilidades gerenciales de los funcionarios, entonces se incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho.

Relacionado al primer objetivo específico, se halló que la mayoría de los usuarios internos se encuentran medianamente satisfechos (66,7%) y el 9,4% de usuarios internos están insatisfechos (Tabla 2). Al respecto, MINSA (23), señala que “la satisfacción del usuario interno es fundamental como una medida de la calidad de la atención porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo”. Por otro lado, Carrión (23) señala que cuando el trabajador está satisfecho, motivado se sienten comprometidos con la institución

desarrollando sus funciones de manera gustosa aportando la innovación. Por el contrario, Ruiz, *et al.* En Centro de Salud Chicama - Lima, encontraron que el 72,1% de los usuarios internos opinaron que se encuentran satisfechos y 27,9% opinaron estar insatisfechos (10).

Respecto al segundo objetivo específico, se halló que el 53,9% de usuarios internos perciben habilidades gerenciales regular, seguida por 23,9% bajo y 22,2% alto. Al respecto, Aldaz (11) 15,9% de los usuarios internos calificaron a su jefe inmediato con habilidades gerenciales regular. Por el contrario, Donawa ZA, Gómez WG (2). evidenciaron bajo porcentaje tanto en habilidades necesarias para ser innovadores, como en las habilidades de descubrimiento ausencia de las habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de educación superior de Colombia y Venezuela. Igualmente, en su estudio Ruiz MY. *et al* (10). Halló que el 83.7% de usuarios internos del C.S. Chicama, presentan adecuadas habilidades gerenciales. En consecuencia, las habilidades gerenciales de los funcionarios en una institución hospitalaria deben poseer capacidades, conocimientos y habilidades técnicas que ocupa un cargo directivo dentro de las organizaciones hospitalaria públicas o privadas a fin de mejorar el desempeño organizacional reflejando los resultados y cumplimiento de los objetivos, con la participación de todo su equipo de trabajo (10).

Respecto al tercer objetivo específico, se halló que el 53,9% de usuarios internos están medianamente satisfechos y presentan relaciones interpersonales regular y 7,2% están insatisfechos y tienen relaciones interpersonales bajo. Se encontró relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,592$; $p=0,000$). Al respecto Aldaz (19), en su estudio “habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud de un establecimiento de la Red de Salud Cajamarca” encontró una correlación positiva moderada ($Rho=0,476$) entre la dimensión habilidades interpersonales y satisfacción laboral. Para Chiavenato (18), que “cuando más integrado está el grupo de trabajo, será mayor la disposición de producir” ello contribuirá el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera articulada y satisfactoria. En este sentido Druker (17) señala que “toda relación interpersonal para ser eficaz requiere de una buena comunicación, trabajo en equipo y autodesarrollo de las otras personas”.

Relacionado al cuarto objetivo específicos se demostró que el 42,2% de los usuarios internos están medianamente satisfechos, y opinan que el liderazgo es regular y el 7,2% están insatisfechos y perciben un liderazgo bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,538$; $p=0,000$). Por el contrario, contrastada con la investigación de Ruiz, *et al* (10), ejecutada en Centro de Salud Chicama – Lima, hallaron que el 83,7% de usuarios internos perciben la dimensión

liderazgo es adecuada y el 72,1% de los usuarios está satisfechos, Sin embargo, el 27,9% de usuarios están insatisfechos.

Para el quinto objetivo específico se evidenció que el 38,9% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y opinan que el trabajo en equipo en la institución es regular, el 8,9% se encuentran insatisfechos y perciben que el trabajo en equipo es bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables (($Rho=0,565$; $p=0,000$). El resultado tiene semejanza con el estudio de Ruiz, *et al* (10), ejecutada en Centro de Salud Chicama – Lima, encontraron entre otros que el 27,9% señalaron estar insatisfecho, existiendo relación directa positiva y significativa entre la dimensión trabajo en equipo y satisfacción del usuario interno del C.S. Chicama.

Conclusiones

1. Se encontró como resultado global, que el 45,6% de los usuarios internos están medianamente satisfechos y perciben habilidades gerenciales regular, el 8,9% están insatisfechos y perciben habilidades gerenciales bajo. Estos resultados se verificaron con el estadístico Rho de Spearman, resultando que existe relación positiva alta y significativa entre habilidades gerenciales y satisfacción del usuario interno ($Rho=0,663$; $p=0,000$).
2. La mayoría de los usuarios internos se encuentran medianamente satisfechos (66,7%) y el 9,4% de usuarios internos están insatisfechos.
3. La mayoría de los usuarios internos perciben regular habilidades gerenciales (53,9%) de los funcionarios del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho.
4. Se halló que el 53,9% de usuarios internos están medianamente satisfechos y presentan relaciones interpersonales regular y 7,2% están insatisfechos y tienen relaciones interpersonales bajo. Se encontró relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,592$; $p=0,000$).
5. Se demostró que el 42,2% de los usuarios internos están medianamente satisfechos, opinan que el liderazgo es regular y el 7,2% están insatisfechos y perciben un liderazgo bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,538$; $p=0,000$).
6. Se demostró que el 38,9% de los usuarios internos se hallan medianamente satisfechos y opinan que el trabajo en equipo es regular, el 8,9% se encuentran insatisfechos y perciben que el trabajo en equipo es bajo. Se halló relación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($Rho=0,565$; $p=0,000$).

Recomendaciones

1. A los funcionarios designados en los hospitales deben considerar la satisfacción de los usuarios internos como indicativo de una buena gestión, ello le permitirá generar un ambiente de confianza y de mayor productividad.
2. A los usuarios internos son talentos activos de la institución, por lo cual merecen un trato justo y honesto, ello se verá reflejado en la atención que brinda a los usuarios externos (pacientes). Se debe realizar intervenciones de manera oportuna dentro del hospital, recordar que todo líder no solo debe controlar lo visible sino también aquellas situaciones que a veces se va presentando de manera sutil pero progresiva.
3. Al director del Hospital Regional Miguel ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, realizar evaluaciones permanentes de satisfacción del usuario interno, para aplicar estrategias en el manejo de recursos humanos, a fin de poder prever futuros problemas y malestar, teniendo en cuenta el tipo de evaluación a practicar, para evitar los riesgos, se sugiere una evaluación en 180°, el cual no evalúa solo a los directores o jefes, sino también recoge la opinión de los demás compañeros con los que conviven dentro de su trabajo.

Referencias bibliográficas

1. Velasco MG, Velastegui IF. "Perfil de los Gerentes del Sector Financiero Ecuatoriano", Caso: Entidades Bancarias del Ecuador. 2018, Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador Área de gestión. [Consultado el 05 de junio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6003/1/T2502-MAE-Velasco-Aplicacion.pdf>
2. Donawa ZA, Gómez WG. "Ausencia de Habilidades Gerenciales para una Cultura de Innovación Universitaria en Instituciones de Colombia y Venezuela" - 2019. Revista Universitaria y Empresa [Consultado el 01 de junio de 2022]. Disponible en: <https://revistas.uosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/5961>
3. Paredes Z, Mendoza J, Partida A. Validación del Instrumento para medir el impacto de las habilidades Gerenciales del capital humano como Estrategia de buen funcionamiento del proceso Administrativo de las PyMEs dedicadas al comercio por mayor en la Ciudad de obregón Sonora – México -2017. Artículo Científico [consultado el 29 - 04 - 22]. disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/175/75>
4. Koontz, Weihrich y Cannice. Habilidades gerenciales: Herramienta para fortalecer la cultura organizacional en el ámbito educativo - Venezuela 2020. [Consultado el 15 de setiembre de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/Pc/Downloads/507-Ensayo%20Original-3596-2367-10-20201103%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/507-Ensayo%20Original-3596-2367-10-20201103%20(1).pdf)
5. Arascue IE, Podestá LE, Gavilano LE "Habilidades Gerenciales y Clima Organizacional "en el personal del Hospital Municipal los Olivos - Lima [Consultado 11 de junio 2022] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16942>.
6. Neyra A. "Habilidades Gerenciales y Satisfacción Laboral de las Enfermeras Asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren". Lima - Callao – 2020 [Consultado 11 de junio 2022] disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5250/NEYRA%20ARANDA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Martínez M. "Gestión del Talento Humano y la Satisfacción Laboral en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao. 2016. [Consultado 24 de setiembre 2022] disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17589/Mart>

8. Barazorda E. "Habilidades directivas y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Tamburco, Abancay 2020" [consultado 12 de setiembre del 2023]. Disponible en: <https://www.repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57440>
9. Cruz MC. "Habilidades Gerenciales Básicas y Satisfacción Laboral del Personal Profesional del centro de salud Túpac Amaru" Universidad de Cesar Vallejo Cuzco - 2018. [consultado 27 de abril de 2022]. disponible en: <https://www.repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34427>
10. Ruiz MY. "Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción del Usuario Interno de Centro Salud Chicama – Lima, 2018" [consultado el 15 - 09 - 23]. en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_b50d10239c7f271b2da01041cb3b859c
11. Aldaz OM. "Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal de salud de un establecimiento de la Red de Salud Cajamarca", 2022. [consultado 12 de setiembre del 2023]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3291855>
12. Johnson y Nandy. "Habilidades Directivas Y satisfacción Laboral en el Centro Salud de Tamburco, Abancay – 2020" [consultado el 15 - 09 - 23]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57440/Barazorda_BE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Ley del Servicio Civil ley N° 30057 – Gaceta Jurídica. Disponible en: <https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/Ley>
14. Yupari, RA. "Rol Gerencial y la Satisfacción del Usuario Externo" Centro de Salud de Santa Elena de Ayacucho - 2018 Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo – Perú [Consultado el 25 de junio de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29253/yupari_yr.pdf
15. Artieda JR, Guarnizo WJ. Caiza MDR, Vargas GS. "Las habilidades gerenciales en la Gestión Pública. Revista de Investigación y Negocios. 2021". [Consultado el 02 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n24/2521-2737-riyn-14-24-149.pdf>.
16. López LM, Parra M, Rubio G. "Habilidades Gerenciales y su Relación con la Perdurabilidad de las Empresas": estudios de casos empíricos en Florencia e Ibagué (Colombia) 2019 Revista Espacios [Consultado el 29 de junio de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372021000200149&scri>

17. Drucker P. “Teoría de las Relaciones Interpersonales” Artículos académicos [Consultado el 26 de setiembre de 2022]. Disponible en: [https://www.google.com/search?q=Drucker+\(1992\)%2C+relaciones+interpersonales&oq=Drucker+\(1992\)%2C+&qs=chrome.1.69i57j69i59j0i22i30l2j69i60.2376j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=Drucker+(1992)%2C+relaciones+interpersonales&oq=Drucker+(1992)%2C+&qs=chrome.1.69i57j69i59j0i22i30l2j69i60.2376j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
18. Chiavenato I. “Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en Hotel Turístico del Departamento de Puno” 2021 [Consultado el 26 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439003/html/>
19. Trinidad L. (2003) Relaciones Interpersonales. [Consultado el 26 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/36035079/Relaciones-interpersonales>
20. Chiavenato I. “Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en Hotel Turístico del Departamento de Puno” 2021 [Consultado el 26 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4498/449870439003/html/>
21. Robbins S, Judge T. Organization Behavior. 2013. [Consultado el 28 de setiembre de 2022]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/tipos-de-liderazgo-robbins-judge-transaccional-y-mar-com%C3%ADn-mart%C3%ADnez>
22. Reyes C. “La Satisfacción del Usuario”: Un concepto en Alza. Facultad de Biblioteconomía y Documentación – Universidad de Barcelona. Espacios [Consultado el 29 de junio de 2022]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/11884149.pdf>
23. Resolución Ministerial. No 519 – 2006 – MINSA. [Consultado el 29 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/251477-519-2006-Minsa>
24. Villegas PD “Habilidades Gerenciales y satisfacción Laboral del Personal de salud de la Red Salud Cajamarca – 2022” [Consultado el 12 de setiembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106523/Villegas_CPD-SD.pdf?sequence=4
25. Arango Martínez *et al* “importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con Taco Bell.” [Consultado el 17 de enero del 2024]. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/088119e6-0237-456a-964a-4775823b6026/content>

1. Jara EA. "Bienestar Laboral, ambiente institucional y Satisfacción del Usuario Interno en el Hospital III Engaño – ESSALUD, lima – 2016" [Consultado el 17 de setiembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16741/Jara_V_EA.pdf?sequence=1
2. Tamayo M. "El Proceso de Investigación". [Consultado el 31 de octubre del 2022 de]. Disponible en: <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20I>
3. Hernández R, Fernández C, Baptista P. "Metodología de la investigación". 6^{ta} ED. México: MC GRAW HILL; 2014. [Consultado el 29 de setiembre del 2022 de]. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
4. Hernández – Sampiere, R.& Mendoza C (2018) "Metodología de la Investigación" las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Consultado el 11 de noviembre del 2024 de]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho 2022”

51

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2022?	Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2022.	Hi: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Regional de Ayacucho, 2022. Ho Las habilidades gerenciales no se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.	Variable 1: Habilidades gerenciales Dimensiones: Relaciones interpersonales, Liderazgo, y trabajo en equipo Variable 2: Satisfacción del usuario interno Dimensiones:	Paredes D. (2017), investigó con el objetivo de “determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el funcionamiento administrativo de las pyMEs, dedicadas al comercio al por mayor en la ciudad de Obregón Sonora de México”.	El diseño de investigación es de nivel descriptivo correlacional de enfoque Cuantitativo. El diseño descriptivo se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un periodo determinado de tiempo. El diseño descriptivo correlacional tiene la peculiaridad de analizar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad (35).

Anexo 2

Cuestionario 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.
CUESTIONARIO

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE HABILIDADES GERENCIALES
DEL TRABAJADOR PROFESIONAL.**

DATOS GENERALES:

Nombre de la institución donde labora:

Años de vinculación con la institución: Profesión:

Lugar y fecha de la entrevista:

CUESTIONARIO DE HABILIDADES GERENCIALES.

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encuentra una serie de enunciados agrupados en dos partes: la primera es relacionado a la HABILIDADES GERENCIALES y la segunda relacionado SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO dirigido a los profesionales asistenciales y administrativos bajo la modalidad del D.L. N° 276 - Ley de Bases de la Carrera Administrativa, es anónimo. Por favor leer el primer cuadro y a cada afirmación (de la tabla presentada a continuación). Señale la opción que usted considera de acuerdo a su percepción en una escala de (Likert) de 1 a 5. Observar primer cuadro.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	RELACIONES INTERPERSONALES:					
1	La comunicación del gerente, con los funcionarios y el equipo de gestión es adecuada.					
2	La comunicación del gerente, con los jefes de departamentos y jefes de servicios es adecuada.					
3	La comunicación del gerente y/o director ejecutivo del hospital es apropiado con los trabajadores.					
4	La comunicación de los jefes inmediatos, con el personal a su cargo es adecuada.					
5	Las coordinaciones del gerente, jefes de departamentos y jefes de servicios es adecuada.					
6	La solución de conflictos laborales es asumida por el gestor de recursos humanos de manera adecuada.					

7	Las coordinaciones de los jefes inmediatos, con el personal a su cargo es apropiada.					
8	La solución de conflictos laborales es solucionada por los jefes inmediatos de manera oportuna y adecuada.					
9	El gestor de RR.HH., escucha quejas de los trabajadores de manera apropiada.					
10	El gerente, escucha a los trabajadores de manera adecuada sobre sus derechos laborales y algunos reclamos.					
11	El jefe inmediato, escucha adecuadamente al personal a su cargo sobre sus reclamos.					
	LIDERAZGO:					
12	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos, y jefes de servicios se comunican con los trabajadores mediante el liderazgo de estilo autócrata (no toma en cuenta la opinión de sus subordinados).					
13	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de Servicios, se comunican con los trabajadores del hospital, mediante el liderazgo de tipo democrático (toma muy en cuenta la participación de sus subordinados).					
14	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos, y de servicios, se comunican con los trabajadores del hospital mediante el liderazgo de estilo Laissez – Faire (no tiene capacidad de dirigir).					
15	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, tienen magnífica presentación al personal (inicio del clima organizacional).					
16	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, tienen buena aceptación del personal a su cargo.					
17	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios poseen habilidades blandas (liderazgo, trabajo en equipo, motivación, capacidad de resolución de problemas, etc.)					
18	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, tienen capacidad de dirigir de acuerdo a la gestión pública.					
	TRABAJO EN EQUIPO:					
19	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, generan confianza frente a los trabajadores del hospital.					
20	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, tienen políticas de motivación de reconocimiento a sus trabajadores.					
21	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y de servicios, identifican el FODA con los trabajadores a su cargo.					
22	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos y servicios, promueven la mejora continua en el hospital.					
23	El gerente, funcionarios, jefes de departamentos, servicios y trabajadores dan cumplimiento a la visión y misión del Hospital Regional de Ayacucho.					

*Fuente: Katz (1974), modificado por Whetten y Cameron (2011) y Ruíz (2018).
Modificado por la autora de la presente investigación (2022).*

Fórmula de Stanino para valoración final de habilidades gerenciales:

$$A = \bar{X} - 0,75 (DS) = 6417 - 11,668 = 53$$

$$B = \bar{X} + 0,75 (DS) = 6417 + 11,668 = 76$$

Bajo = 23 a 53 puntos

Regular = 54 a 76 puntos

Alto = 77 a 115 puntos

Se calculo utilizando la misma fórmula para las dimensiones de habilidades gerenciales:

Dimensión relaciones interpersonales:

$$A = \bar{X} - 0,75 (DS) = 31,78 - 5,94 = 22$$

$$B = \bar{X} + 0,75 (DS) = 31,78 + 5,94 = 38$$

Bajo = 11 a 22 puntos

Regular = 23 a 38 puntos

Alto = 39 a 55 puntos

Dimensión Liderazgo:

$$A = \bar{X} - 0,75 (DS) = 19,14 - 5,148 = 15$$

$$B = \bar{X} + 0,75 (DS) = 19,14 + 5,148 = 23$$

Bajo = 7 a 15 puntos

Regular = 16 a 23 puntos

Alto = 24 a 35 puntos

Dimensión trabajo en equipo:

$$A = \bar{X} - 0,75 (DS) = 13,20 - 3,17 = 10$$

$$B = \bar{X} + 0,75 (DS) = 13,20 + 3,17 = 16$$

Bajo = 5 a 10 puntos

Regular = 11 a 16 puntos

Alto = 17 a 25 puntos

Valoración final de satisfacción del usuario interno:

$$A = \bar{X} - 0,75 (DS) = 59,17 - 10,186 = 40$$

$$B = \bar{X} + 0,75 (DS) = 59,17 + 10,186 = 69$$

Insatisfecho = 21 a 40 puntos

Indiferente = 41 a 69 puntos

Satisfecho = 70 a 105 puntos

Anexo 3

Cuestionario 02



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO.

DATOS GENERALES:

Nombre de la institución donde labora:

Años de vinculación con la institución: Profesión:

Lugar y fecha de la entrevista:

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO.

INSTRUCCIONES: El Cuestionario de Satisfacción del Usuario Interno, es absolutamente anónimo, no se escribe su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación debido a que busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. Para esta parte se necesita que, por favor lea el primer recuadro y a cada afirmación (de la tabla presentada a continuación) señala la opción que usted considera que concuerda con su percepción en una escala de (Likert) de 1 a 5. Observar el cuadro.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El clima laboral en tu institución es adecuado.					
2	El clima laboral en tu puesto de trabajo es adecuado.					
3	La cultura organizacional de tu institución es adecuada.					
4	En tu puesto de trabajo hay condiciones adecuadas para trabajar.					
5	La programación de rol de guardias hospitalarias satisface al personal.					

6	Los cambios de turnos autorizados, satisfacen al personal.					
7	EL jefe inmediato tiene la capacidad de dirigir al personal a su cargo.					
8	El jefe de RR. HH, tiene la capacidad de gestión del potencial humano.					
9	El jefe inmediato tiene la capacidad de dirigir a todo el personal de manera satisfactoria.					
10	En tu servicio y/o puesto de trabajo hay capacidad de interactuar con todo el equipo de trabajo.					
11	El jefe inmediato tiene las cualidades para dirigir de manera adecuada.					
12	Los jefes demuestran habilidades técnicas y humanas frente a los trabajadores.					
13	El gerente, jefes de departamentos y servicios toman decisiones con la participación de los trabajadores.					
14	Tu institución se preocupa por la salud y seguridad del trabajador.					
15	Está satisfecho con el actuar de los gerentes.					
16	Está satisfecho con las políticas de motivación que brinda la institución.					
17	Conoce usted la visión, misión y valores de la institución.					
18	Está satisfecho con la gestión de los funcionarios. Aplican los documentos de gestión vigentes.					
19	Las tareas y asignación de responsabilidades están regidos según al MOF.					
20	Está satisfecho con su remuneración.					
21	Está satisfecho con la administración pública por parte de los funcionarios.					

Fuente: Tomado de Herzberg (1976) modificado por el MINSA (2002) y Ruiz 2018.

Modificado por la autora de la presente investigación (2022).

Anexo 4

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo con DNI.
N.º acepto de forma voluntaria participar en el proceso de la
investigación “Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos
del Hospital Regional de Ayacucho 2022”.
para dar evidencia de mi firma.

Ayacucho,

.....

Firma

DNI N.º:

Anexo 5

Fichas de validación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Tinco Curi, Lourdes Smil
- 1.2 Grado académico: Maestría en Gerencia en Servicios de Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Uso de la tecnología en enfermería en H. B. D.
- 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: 98999989 / 966500981
- 1.5 Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022"
- 1.6 Autor del instrumento: **BARBARAN ALVARADO, Lourdes**
- 1.7 Aspecto de la Evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					85
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					87
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					93
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					88
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					96
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					89
TOTAL						884%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA ($\frac{\text{TOTAL} \times 0.2}{10}$) (VCT) =

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) =

- II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa (X) en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	☐	(20% – 40%)
No válido, modificar	☐	(41% – 60%)
Válido, mejorar	☐	(61% – 80%)
Válido, aplicar	☒	(81% – 100%)

- III. **RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....



.....

FIRMA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Guillen Alca, Rayda
- 1.2 Grado académico: Maestro en Gobierno y Gerencia en Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Dirección Regional de Salud Ayacucho
- 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: cel. 966 942 609
- 1.5 Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022"
- 1.6 Autor del instrumento: BARBARAN ALVARADO, Lourdes
- 1.7 Aspecto de la Evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					82%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					81%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					93%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					88%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					89%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					96%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					94%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevos puntos en la investigación y construcción de teorías.					87%
TOTAL						892%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA ($\frac{\text{TOTAL} \times 0.2}{10}$) (VCT) =

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) =

- II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa (X) en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	☐	(20% – 40%)
No válido, modificar	☐	(41% – 60%)
Válido, mejorar	☐	(61% – 80%)
Válido, aplicar	☒	(81% – 100%)

- III. **RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....


 Rayda Guillén ALCB
 OBSTETRA
 C.O.P. 16288, RNE 2017-E-02
 Mg. Gobierno y Gerencia
 en Salud

FIRMA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del Juez: Diego Moya Mora
- 1.2 Grado académico: Maestro en Gerencia y Administración en Salud
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Asp. Área de Cadena de Cita
- 1.4 DNI/Teléfono y/o celular: 45665809 / 986662501
- 1.5 Título de la Investigación: "Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022"
- 1.6 Autor del instrumento: BARBARAN ALVARADO, Lourdes.
- 1.7 Aspecto de la Evaluación:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					82%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					83%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					82%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					84%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					83%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					87%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas posturas en la investigación y construcción de teorías.					92%
TOTAL						848%

TOTAL: (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUALITATIVA $\left(\frac{\text{TOTAL} \times 0.2}{10} \right)$ (VCT) =

PORCENTAJE DE VALORACIÓN (%V) =

- II. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** (ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa (X) en el círculo asociado).

CATEGORÍA		INTERVALO
No válido, reformular	☐	(20% – 40%)
No válido, modificar	☐	(41% – 60%)
Válido, mejorar	☐	(61% – 80%)
Válido, aplicar	☒	(81% – 100%)

III. **RECOMENDACIONES:**

.....

.....

.....


 FIBMA
 María Pizarro Abad
 Lic. Telesistema
 C.E.P. 89040

Anexo 6

Validación por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Prueba de concordancia entre los Jueces

$$v = \frac{Ta}{Ta+Tda} 100$$

$$v = \frac{88,7 + 89,9 + 84,8}{87,8 + 10} 100 = \frac{87,8}{97,8} = 89,8$$

El instrumento recibió una calificación excelente, por lo tanto, aplicable.

Estadísticas de fiabilidad de habilidades gerenciales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	23

Estadísticas de fiabilidad de satisfacción del usuario interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,910	21

Correlaciones entre Habilidades Gerenciales y Satisfacción

		Habilidades gerenciales	Satisfacción
Rho de Spearman Habilidades gerenciales	Coefficiente correlación	de 1,000	0,663**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	180	180
Satisfacción	Coefficiente correlación	de 0,663**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	180	180

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

Correlaciones entre dimensión relaciones interpersonales y satisfacción

		Relaciones interpersonales	Satisfacción
Rho de Spearman Relaciones interpersonales	Coefficiente correlación	de 1,000	0,592**

Satisfacción	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación	de 0,592**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	180	180

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

Correlaciones entre dimensión liderazgo y satisfacción

		Liderazgo	Satisfacción
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

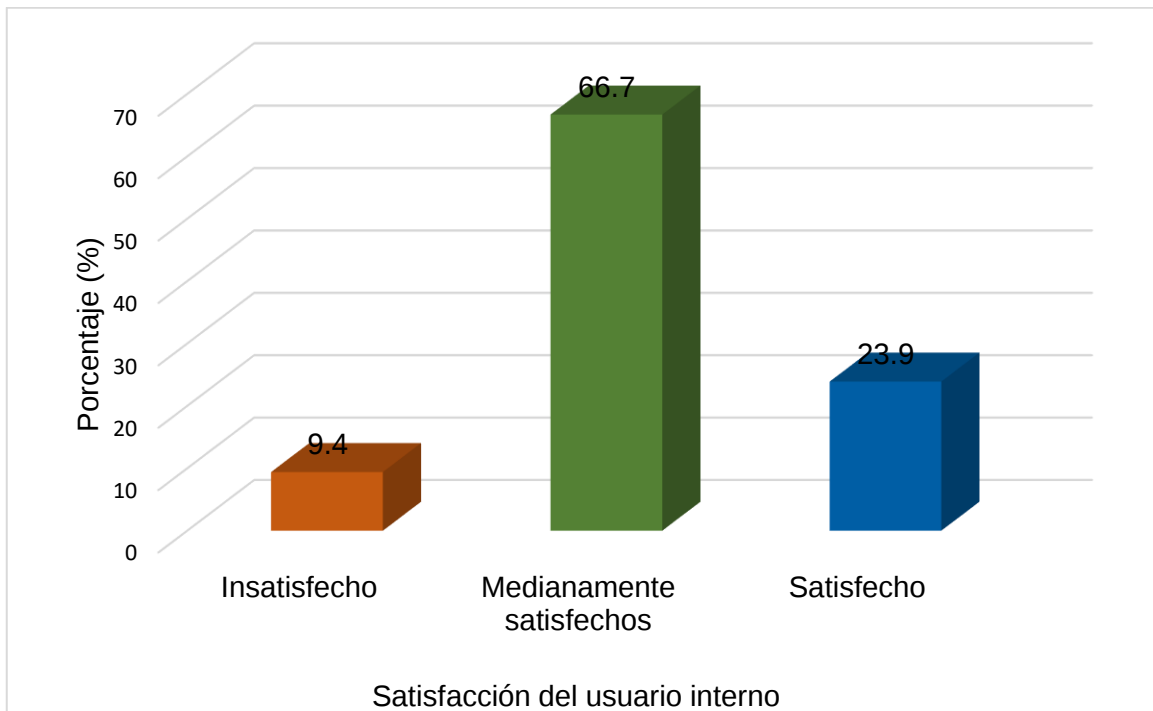
Correlaciones entre trabajo en equipo y satisfacción

		Trabajo en equipo	Satisfacción
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	180
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,565**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	180

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

Figura 1

Nivel de satisfacción de los usuarios interno del Hospital Regional de Ayacucho Miguel A. Mariscal Llerena, 2022.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 1 de la tabla 2, se aprecia el 66,7% de usuarios internos manifestaron que tienen satisfacción indiferente; 23,9% satisfechos y 9,4% insatisfechos; Respectivamente.

Anexo 7

Aprobación del plan de tesis



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00013-2023-UNSCH-EPG/D

Ayacucho, 09 ENE 2023

Visto el memorando presentado por el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, sobre aprobación del Plan de Tesis; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante solicitud S/N y con registro de Trámite N° 2269836, presentado por la Bach. Lourdes BARBARÁN ALVARADO de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud, solicita la revisión, aprobación e inscripción del Plan de Tesis: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**;

Que, con Memorando N° 01230-2022-EPG-UNSCH/D de fecha 16 de noviembre de 2022 el Director de la Escuela de Posgrado deriva la solicitud a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, para los fines pertinentes;

Que, con Memorando N° 096-2022-UNSCH-FCSA-UPG de fecha 23 de diciembre de 2022 el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud deriva a la Dra. **Lidia GONZÁLEZ PAUCARHUANCA** (Asesora) para su revisión y aprobación en el plazo establecido en el Reglamento de la Escuela de Posgrado;

Que, con Carta S/N de fecha 22 de diciembre de 2022 la asesora emite el dictamen favorable de aprobación de plan de tesis en mención presentado por el recurrente;

Que, con Memorando N° 120-2022-UNSCH-FCSA-UPG de fecha 31 de diciembre de 2022, el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud eleva el dictamen al Director de la Escuela de Posgrado para su aprobación a través de un acto resolutivo;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 128º, inciso m) del Reglamento de la Escuela de Posgrado;

El Director, en uso de las atribuciones que le confiere la ley;

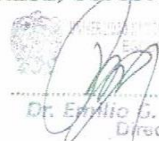
RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el Plan de Tesis titulado: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**, presentado por la Bach. Lourdes BARBARÁN ALVARADO de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud.

Artículo 2º.- TOMAR conocimiento de la designación a la Dra. **Lidia GONZÁLEZ PAUCARHUANCA** como Asesora del Plan de Tesis en mención.

Artículo 3º.- DISPONER el registro del Plan de Tesis en el libro de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Dr. Epilio G. Ramírez Roca
Director (e)

Anexo 8

Constancia de aprobación de comité institucional de ética



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Código del protocolo: 005-2023-CEI

Título del protocolo: "HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL, HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2023"

Investigador principal: Lourdes Barbaran Alvarado

Por medio de la presente se hace constar que el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho ha recibido el protocolo de investigación y los documentos de soporte correspondientes. Así mismo, luego de una revisión a detalle, se ha determinado que el protocolo de investigación ha sido **APROBADO** bajo la categoría de **REVISIÓN EXPEDITA**.

Se le solicita informar al CEI- Comité de Ética en Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho sobre cualquier enmienda en el protocolo posterior a este dictamen. Así mismo, sírvase hacernos llegar los informes de avance de la investigación en forma semestral. Cabe precisar que este Comité se reserva el derecho de supervisar de manera inopinada el progreso de la investigación en cualquier momento (según el cronograma planteado) y bajo cualquier modalidad.

Finalmente, recordar que el período de vigencia de esta aprobación será de 12 meses a partir de la fecha de emisión de esta constancia.

Sin otro en particular, nos despedimos de Ud.

Ayacucho, 24 de febrero del 2023.

CEI Comité de Ética en Investigación
Hospital Regional de Ayacucho
"Miguel Ángel Mariscal Llerena"

M. C. Palomino Vargas
Secretario Técnico

CEI Comité de Ética en Investigación
Hospital Regional de Ayacucho
"Miguel Ángel Mariscal Llerena"

M. C. Ramiro Rojas Pillaca
Presidente

28-02-23.
Recibido.

Anexo 9

Carta de autorización para ejecución de proyecto de investigación

Ayacucho, 30 de marzo del 2023

CARTA N° 002 - 2023- HRA "MAMLL" A-DE/UDI

Señora
LOURDES BARBARAN ALVARADO
Tesisista

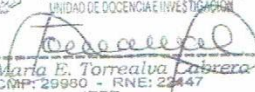
CIUDAD.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez comunico que la unidad de Docencia e Investigación **AUTORIZA** el ingreso al Hospital Regional de Ayacucho a partir del 01 de abril al 31 de julio del 2023, para proceder a realizar sus encuestas que resulten necesarios para el trabajo de Investigación Titulado: **"HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL DE AYACUCHO 2023"**, para lo cual tendrá las facilidades del caso en marco a la investigación.

Sin otro en particular, le reitero los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Dra. María E. Torreálva Cabrera
CMP: 29980 - RNE: 22447
JEFE

c.c.

Email: udic@hrayacucho.gob.pe

Anexo 10

Aprobación del borrador de tesis



UNSCH

ESCUELA DE
POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00436-2024-UNSCH-EPG/D

Ayacucho, **15 JUL 2024**

Visto el memorando presentado por el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, sobre aprobación del borrador de Tesis presentado por la Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO; y,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución Directoral N° 0013-2023-UNSCH-EPG/D de fecha 09 de enero de 2023 se aprobó el Plan de Tesis: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**, presentado por la Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud;

Que, con Memorando N° 01026-2024-EPG-UNSCH/D de fecha 24 de junio de 2024 el Director de la Escuela de Posgrado deriva la solicitud a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, para los fines pertinentes;

Que, con Dictamen S/N de fecha 05 de julio de 2024, los miembros de la Comisión Revisora del Borrador de Tesis, conformado por las docentes: Dra. **Ruth Elena ALARCON MUNDACA** (Presidente) e integrado por la Dra. **Mercedes GALLARDO GUTIERREZ** (Miembro), han presentado el dictamen aprobatorio del borrador de tesis en mención;

Que, con Memorando N° 0115-2024-UNSCH-FCIA-UPC de fecha 09 de julio de 2024, el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud eleva el dictamen al Director de la Escuela de Posgrado para su aprobación a través de un acto resolutivo;

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 128º, inciso m) del Reglamento de la Escuela de Posgrado;

El Director, en uso de las atribuciones que le confiere la ley;

RESUELVE:

Artículo 1º.- APROBAR el Borrador de Tesis titulado: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**, presentado por la Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud.

Artículo 2º.- DECLARAR expedita a la recurrente para que solicite fecha y hora para la sustentación de tesis.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. **Enilio G. Ramírez Roca**
Director (e)

Anexo 11

Panel fotográfico



Figura 1: Encuesta al usuario interno del HRA -2022.



Figura 2: Encuesta al usuario interno del HRA - 2022.



Figura 3: Encuesta al usuario interno del HRA -2022.



Figura 4: Encuesta al usuario interno del HRA - 2022.

Anexo 12

Habilitación para la sustentación de la tesis



UNSCH

ESCUELA DE
POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000554-2024-UNSCH-EPG/D

Ayacucho, 23 de Agosto de 2024

Visto la solicitud S/N y con número de expediente N° 2449558, presentado por la Bach. LOURDES BARBARAN ALVARADO de la Maestría en **Gerencia en Servicios de Salud**, sobre nominación de Jurado y Fijación de fecha de sustentación de la tesis; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Comisión Revisora de la borradora de tesis integrada por los docentes: Dra. RUTH ELENA ALARCON MUNDACA (Presidente) e integrado por la Dra. MERCEDES GALLARDO GUTIERREZ (Miembro) han emitido el dictamen de aprobación y de pase a la sustentación de la Tesis titulado: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**, presentado por la Bach. LOURDES BARBARAN ALVARADO y tramitado por el Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, y;

Que, de acuerdo a la Resolución de Consejo Universitario N° 039-2021-UNSCH-CU, de fecha 16 de marzo de 2021, se aprueba el Reglamento de Originalidad de los Trabajos de Investigación en la UNSCH;

Que, mediante Resolución Directoral N° 000013-2023-UNSCH-EPG/D, de fecha 09 de enero de 2023, se resuelve aprobar el proyecto de investigación y tomar conocimiento de la designación de la Dra. LIDIA GONZALEZ PAUCARHUANCA como asesor de la citada tesis; así como por Resolución Directoral N° 000436-2024-UNSCH-EPG/D, de fecha 15 de julio 2024, se resolvió aprobar el borrador de la citada tesis, dejando expedito para que la interesada solicite la fijación de la fecha y hora para la sustentación;

Que, la Bach. LOURDES BARBARAN ALVARADO cumple con los requisitos de admisibilidad establecida por el artículo 77º del Reglamento de la Escuela de Posgrado, para la sustentación del referido trabajo de investigación;

El Director, en uso de las atribuciones que le confiere la inc. d) del artículo 114º del Reglamento de la Escuela de Posgrado;

RESUELVE:

Artículo 1º.- DECLARAR HABILITADA a la Bach. LOURDES BARBARAN ALVARADO de la Maestría en **Gerencia en Servicios de Salud**, para la sustentación de la tesis titulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**.

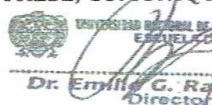
Artículo 2º.- NOMINAR AL JURADO de sustentación de la tesis, encargado de recibir y calificar el acto de sustentación, conformado de la siguiente manera:

Presidente	:	Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI - Director (e) de la EPG
	:	Dr. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE – Director de la UPG - FCSA
Miembro	:	Dra. RUTH ELENA ALARCON MUNDACA
	:	Dra. MERCEDES GALLARDO GUTIERREZ

Artículo 3º.- FIJAR la fecha de sustentación presencial para el día miércoles, 28 de Agosto de 2024 a hora 3:00p.m.

Artículo 4º.- INVITAR a la asesora Dra. LIDIA GONZALEZ PAUCARHUANCA para el acto de sustentación de la tesis.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Emilio G. Ramírez Roca
Director (e)

Anexo 13

Acta de conformidad



ACTA DE CONFORMIDAD

Los miembros del jurado calificador de la tesis titulada: **"HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA DE AYACUCHO 2022."**, presentado por la Bach. BARBARÁN ALVARADO Lourdes, de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, sustentado el día 28 de agosto del 2024 y no habiendo observaciones hechas en la sustentación y en señal se suscriben la presenta acta en señal de conformidad con el ejemplar y ser publicado en el repositorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Ayacucho, 05 de diciembre del 2024

Firma del presidente,

Mg. Roaldo PINOANAYA.
Residente (e)

Firma del Director de Unidad de Posgrado,

Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE
director de la UPG – FCSA.

Firma del Jurado

Dra. Ruth Elena ALARCON MUNDACA

Miembro.

Firma del Jurado

Dra. Mercedes GALLARDO GUTIERREZ

Miembro



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 70-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	19% de similitud
N° DE TRABAJO	2551865449
FECHA	13 de diciembre de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

13 de diciembre de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH

Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022

por Lourdes BARBARAN ALVARADO

Fecha de entrega: 13-dic-2024 09:08p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2551865449

Nombre del archivo: TESIS_BARBARAN_ALVARADO_051224.docx (3.41M)

Total de palabras: 13709

Total de caracteres: 80826

Habilidades Gerenciales y Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internos del Hospital Regional de Ayacucho 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	6%
Trabajo del estudiante		
2	hdl.handle.net	5%
Fuente de Internet		
3	dspace.unitru.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
4	1library.co	1%
Fuente de Internet		
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
6	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
7	conosce.osce.gob.pe	1%
Fuente de Internet		
8	revistas.upt.edu.pe	<1%
Fuente de Internet		

9	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.regionayacucho.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
17	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000554-2024-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 5:00 p.m. del 28 de agosto de 2024 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Mg. Roaldo PINO ANAYA** Director de la Escuela de Posgrado, el **Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dra. Ruth Elena ALARCON MUNDACA** y la **Dra. Mercedes GALLARDO GUTIERREZ**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **HABILIDADES GERENCIALES Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO 2022**. En la ciudad de Ayacucho del 2024 presentado por la **Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO**. Teniendo como asesora a la **Dra. Lidia GONZALES PAUCARHUANCA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Quince (15).

CALIFICACION (x)

Aprobado(a) por Unanimidad.	☒
Aprobado(a) por Mayoría.	☐
Desaprobado(a) por Unanimidad.	☐
Desaprobado(a) por Mayoría.	☐

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Lourdes BARBARAN ALVARADO**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las 18:20 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 18:30 hrs. del 28 de agosto de 2024.

Mg. Roaldo PINO ANAYA
Director (e) de la Escuela de Posgrado.

Dr. Manglio AGUIRRE ANDRADE
Director de la UPG – FCSA.

Dra. Ruth Elena ALARCON MUNDACA
Miembro.

Dra. Mercedes GALLARDO GUTIERREZ
Miembro.

Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente.

Observaciones: