



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Rol gerencial y la satisfacción del usuario externo, Centro de
Salud Santa Elena-Ayacucho. 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Yupari Yupa, Raul Angel

ASESOR:

Mtro. OCHOA YUPANQUI, Walter Wilfredo

SECCIÓN:

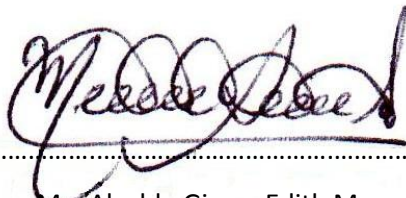
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMÁTICA EN SALUD PÚBLICA

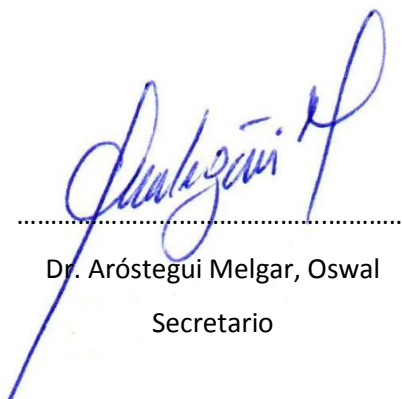
PERÚ–2018

PÁGINA DEL JURADO



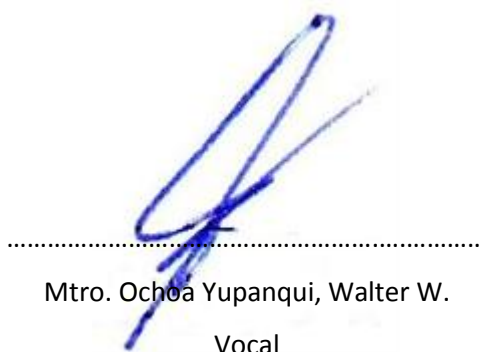
Mg. Alcalde Giove, Edith M.

Presidente



Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

Secretario



Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter W.

Vocal

A Dios

Mi guía y fortaleza espiritual para lograr enfrentar todos los desafíos y poder haber hecho efectivos este gran anhelo.

A mis padres y familia

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres, a mi familia e hijos quienes con esfuerzo, sacrificio y apoyo moral lograron consolidar mis aspiraciones personales y profesionales.

Raul Angel

Agradecimiento

Al desprendimiento personal y profesional del Ing. César Acuña Peralta, que ha permitido que muchos profesionales de nuestro país, logren alcanzar sus objetivos profesionales.

Al profesionalismo demostrado por los docentes del posgrado de la Universidad César Vallejo, en el desarrollo de las sesiones de clase, que ha permitido consolidar nuestra vocación profesional.

A la Dra. ALCALDE GIOVE, Edith Margot, por su gran apoyo, infinita paciencia, por la motivación constante que nos ha permitido culminar nuestros estudios profesionales y la elaboración de esta tesis.

Al Mtro. OCHOA YUPANQUI, Walter Wilfredo, por su valioso apoyo y colaboración en el desarrollo del trabajo de investigación.

El autor

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Rol gerencial y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Santa Elena-Ayacucho. 2018”; con la finalidad de Analizar la relación entre el rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3.1. Rol gerencial	13
1.3.2. Satisfacción del usuario	18
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.5. Hipótesis	23
1.6. Objetivos.....	23
II. METODO	24
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACION	24
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad recolección	28
2.5.1. Aspectos éticos	33
3.1. A nivel descriptivo	34
3.2. A nivel inferencial	39
3.3. Comprobación de hipótesis	40
3.3.1. Para la hipótesis general	40
3.3.2. Para la hipótesis específica 1	42
3.3.3. Para la hipótesis específica 2	44
3.3.4. Para la hipótesis específica 3	46
V. CONCLUSIONES	52
VI. REFERENCIAS	54
VII. ANEXOS.....	70

RESUMEN

El propósito formulado para la realización del presente estudio fue el de analizar la relación entre el rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, para lo cual se asumió el enfoque cuantitativo de la investigación y se utilizó el diseño descriptivo correlacionar para calcular la correlación y el valor de la probabilidad. La población estuvo conformada por 60 padres de familia de la comunidad tomada como área de estudio y la muestra fue del tipo censal probabilístico y consideró a 52 unidades de estudio. El instrumento utilizado para el recojo de información fue el cuestionario y el estadígrafo que permitió calcular la correlación fue la Tau B de Kendall. Los resultados demuestran que, el 36,5% (19) de encuestados considera que la satisfacción del usuario y el rol gerencial son regulares en el área de estudio, lo que demuestra que existe una percepción aceptable sobre la calidad del servicio que brinda esta institución. Las conclusiones afirman que, el rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,575$ lo que significa que existe relación directa y moderada entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave:

Rol gerencial, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The purpose of the present study was to analyze the relationship between the managerial role and the satisfaction of the external user of the "Santa Elena" Health Center in 2018, for which the quantitative approach of the research and the descriptive correlational design was used to calculate the correlation and the value of the probability. The population consisted of 60 parents from the community taken as the study area and the sample was of the probabilistic census type and considered 52 study units. The instrument used for the collection of information was the questionnaire and the statistician that allowed us to calculate the correlation was Kendall's Tau B. The results show that, 36.5% (19) of respondents consider that user satisfaction and management role are regular in the study area, which shows that there is an acceptable perception about the quality of service provided by this institution. The conclusions state that the management role is significantly related to the satisfaction of the external user of the Health Center "Santa Elena" in 2018, to the extent that the value of $Tau_b = 0.575$ which means that there is a direct and moderate relationship between the variables of the study and to be the $p_value = 0,000$ that turns out to be less than the level of significance $\alpha = 0.05$ assumes the alternative hypothesis and rejects the null hypothesis, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%

Key words:

Managerial role, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En algunos países de Europa, como es el caso de España, en los últimos años se ha venido implementando el enfoque del rol gerencial como estrategia metodológica para hacer eficientes y eficaces a las organizaciones, en ese sentido, este tipo de experiencias a decir de Zavaleta (Zavaleta, 2014), trajo consigo muchos beneficios a las empresas españolas, por cuanto los hizo más eficientes y efectivos, logrando alcanzar mejores niveles de productividad.

En el estudio realizado por la Cámara de Comercio de Portugal, encargado a Guimaraes (2015) registra que en la década del 2010, la mayoría de las empresas públicas, presentaban dificultades en todos los procesos que compromete la línea de producción, así tenemos que a nivel de los logros de los objetivos institucionales, la mayoría de ellas mostraban pérdidas considerables, lo que generó una crisis generalizada, porque las empresas no alcanzaban estándares internacionales que les permitiesen competir en el mercado internacional, agudizando la crisis del sector empresarial. En este estudio se demostró que una de las causas más sustanciales que generaban el problema descrito, venía a ser el estilo de dirección de las empresas, las mismas que no procuraban o no tenían en cuenta el desarrollo y la gestión del capital humano, haciendo del entorno laboral, un espacio poco acogedor que permitiese un despliegue eficiente y efectivo de las competencias y capacidades de los trabajadores.

En Latinoamérica a pedido de la Organización Internacional del Trabajo (2014), se desarrolló un estudio relacionado a la eficacia que demuestran las empresas e instituciones públicas respecto al logro de sus objetivos institucionales, en ese sentido se demostró que existen diferencias sustanciales entre las instituciones estatales y las privadas, y el factor preponderante identificado viene a ser el estilo y enfoque de gestión implementada en las instituciones que fueron parte del estudio.

En las empresas privadas en las que se ha adoptado una gestión con la propuesta del rol gerencial de los que tienen a cargo la dirección de las instituciones, se observa que los procesos, procedimientos y actividades alcanzan los objetivos previstos, haciéndolos más

eficientes, mientras que en las instituciones en las que el estilo de gestión aún mantienen criterios estructurales, verticales y estrictamente normativos, los resultados no son muy alentadores, existiendo como regla común que no se logre alcanzar los objetivos institucionales previstos.

Por otro lado, podemos manifestar que en lo que concierne a la satisfacción de los usuarios, al menos en lo que respecta a los servicios de salud, en la mayoría de los países en desarrollo es muy recurrente notar muchas observaciones y reclamos del público usuario, por cuanto no se satisface sus necesidades y expectativas, la misma que perjudica la imagen institucional y trae consigo innumerables problemas que no permiten una gestión eficiente y efectiva.

En el Perú, el Ministerio de Salud (2015) ha desarrollado un estudio a nivel de diagnóstico situacional en la que ha quedado registrado que el 68% de los usuarios que acuden a los establecimientos de la salud a ser atendidos, queda insatisfecho por el servicio recibido, siendo recurrente la observación de la falta de personal y equipos, además de ser muy engorrosos y burocráticos los trámites que el usuario debe realizar para ser atendido con la celeridad que el caso amerita.

Si bien es cierto que a nivel de la disponibilidad de recursos médicos y personal especializado no se cuenta con las condiciones y el presupuesto suficiente, es necesario precisar que con un enfoque diferente de organización de la institución, podría mejorarse en gran medida la atención que se brinda a los usuarios, porque se hace necesario y urgente que los establecimientos de salud, reorienten su forma de gestionar la institución, maximizando sus recursos y aprovechando al máximo las potencialidades de sus trabajadores.

El estudio tiene el propósito de analizar la relación que existe entre el rol gerencial y la satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud de "Santa Elena", bajo la premisa de que actualmente existen dificultades en la gestión y administración de los establecimientos de salud, en la medida que se mantienen enfoques y metodologías que no responden a las necesidades y demandas de la población.

En el Centro de Salud de Santa Elena, las dificultades y las observaciones que se han descrito se reproducen, esto debido a que la organización de la institución obedece a criterios estrictamente normativos, por lo que urge la necesidad de reorientar los enfoques

de dirección, bajo otros paradigmas de gestión institucional, las mismas que consideran términos como gerencia, gestión, liderazgo, planificación prospectiva y rol gerencial.

1.2. Trabajos previos

Los estudios realizados por Valdivia (2014) Ecuador, titulado: Cultura gerencial y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud del Municipio de Cuenca Estudio correlacional que consideró a 80 trabajadores de la salud de dicho establecimiento como muestra de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta, mientras que el instrumento que ha permitido el registro de datos fue el cuestionario. Los resultados demuestran que la gestión institucional del establecimiento de salud tomada como área de estudio, alcanza los objetivos institucionales, reflejadas en un alto porcentaje de ejecución presupuestal, debido a que se ha implementado un estilo de gestión enfocada en el rol gerencial de los directivos la misma que ha procurado que se maximicen los recursos materiales y humanos y se efectivicen cada una de las actividades programadas.

Otro estudio que se pudo acopiar como antecedente internacional viene a ser el presentado por Orellana (2015), titulado: Rol gerencial y calidad de atención en los establecimientos de salud del Municipio del Cáucaso, Colombia. La ejecución del estudio demandó el uso del método cuantitativo, mientras que el diseño asumido para la realización de la investigación fue el descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 128 usuarios de los establecimientos ubicados en el área de influencia del municipio mencionado, mientras que la muestra, calculada con criterios estadísticos, consideró a 95 unidades de estudio. Para el acopio de información se utilizó la técnica de la encuesta, mientras que el instrumento que posibilitó el registro de los atributos observados fue el cuestionario. Los resultados afirman que, la calidad de atención en los establecimientos de salud considerados como área de estudio satisfacen las expectativas de los usuarios externos, en la medida que se ha reorganizado completamente todos los procesos y procedimientos a nivel administrativo y asistencial, la misma que obedece a parámetros establecidos en el enfoque gerencia, logrando hacer efectivo el servicio de salud que se brinda a la ciudadanía en general.

El estudio realizado por Palomino (2015) La Libertad, titulado: Rol gerencial y su influencia en la calidad de atención de los usuarios del Hospital Metropolitano de La Libertad. El

enfoque utilizado en este estudio fue el cuantitativo, en razón del cual los datos son presentados en tablas y figuras estadísticas. El diseño de investigación asumido para la realización del estudio es el descriptivo correlacional, mientras que la muestra considerada para el recojo de información fue de 80 usuarios externos. El recojo de información demandó el uso de encuestas, mientras que el registro de los datos se realizó a través de un cuestionario. Los resultados afirman que, el rol gerencial asumido por la dirección del nosocomio tomado como área de estudio influye significativamente en la calidad de atención, reflejada en la percepción favorable del usuario atendido y la satisfacción que demuestran al referirse a la forma y manera de cómo fue asistido por el profesional de la salud que labora en el hospital tomado como área de estudio.

De la misma manera se ha considerado como antecedente de estudio el trabajo de investigación presentado por Fernández (2014) titulado: Competencias gerenciales y satisfacción del usuario del Hospital Regional de Moquegua. Estudio desarrollado bajo los lineamientos metodológicos del diseño correlacional, en razón de que el objetivo de la investigación fue analizar la relación existente entre las variables de estudio. La muestra considerada para el recojo de información fue de 80 usuarios externos, mientras que la técnica que permitió el registro de datos fue la encuesta. El instrumento utilizado para viabilizar el registro de datos, acorde con la técnica, fue el cuestionario. Los resultados registran que, existe relación directa entre las competencias directivas y satisfacción del usuario, en el área de estudio, lo que significa que el estilo de dirección implementada favorece sustancialmente la atención conveniente y satisfactoria de los servicios que ofrece la entidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Rol gerencial

Para Fonseca (2013) el desarrollo y fortalecimiento de las competencias necesarias y requeridas por lo equipos directivos en general es un aspecto clave para el éxito organizacional. Sin embargo, en la actualidad este éxito no solo lo buscan las empresas privadas sino también las organizaciones del sector público. De hecho, cada vez con mayor fuerza el sector público recurre a herramientas y competencias utilizadas en su mayoría por el sector privado para hacer más eficiente su gestión.

Para corroborar lo señalado por Fonseca, podemos afirmar que el rol gerencial es parte de

la diversidad de programas y metodologías que procuran el desarrollo de las competencias de los equipos directivos de las redes de salud pública peruana, para lograr una mejor atención usuaria. En concreto, los cambios que ha exigido la reforma de salud han transformado las características de los programas de capacitación de directivos surgiendo así una nueva metodología de formación cuya finalidad es contribuir al fortalecimiento y desarrollo de las competencias de los equipos directivos de la red asistencial.

Actualmente el programa imperante es el programa de Formación de Equipos Directivos de la Red Asistencial, el cual en la actualidad es realizado en su mayoría por la mayoría de las regiones de salud de nuestro país.

Desde la segunda mitad del siglo xx el uso del concepto 'competencia', referido a los procesos laborales y gerenciales, ha cobrado, de manera progresiva, una popularidad y un uso cada vez mayores no solo en el ámbito de empresas y estructuras corporativas, sino también en todo contexto relacionado con actividades laborales y académicas, hasta generalizarse en casi la totalidad de los escenarios en los que las personas socializan en su interacción con el medio que les rodea.

A estas alturas, la bibliografía sobre el particular es amplia y diversa. De todas las latitudes llegan constantemente nuevos materiales, profundizando y ampliando en los enfoques, a medida que avanza la investigación científica y se globalizan, de forma creciente, las relaciones corporativas a escala planetaria.

En la revisión teórica realizada, los resultados privilegian la presencia del tratamiento y definiciones del concepto "competencia laboral", que en ocasiones suele confundirse con "competencia profesional", con el que tiene cercanas relaciones, pero también los distinguen evidentes diferencias.

Al presentar el rol gerencial como un atributo existente en los trabajadores que se dedican profesionalmente a la actividad de dirección, es necesario describir las características y regularidades principales de este proceso, pues la capacidad directiva (gerencial o administrativa) se ha convertido en los inicios del siglo XXI en un recurso totalmente crítico para el avance de cualquier sociedad.

Para Fayol (1980):

"...La dirección se ha definido como influencia consciente y sistemática sobre el colectivo y el hombre individualmente. Esta influencia se basa en el conocimiento y utilización de leyes y tendencias objetivas, y se orienta hacia un objetivo. (...) cuando se expresa que se basa en leyes y tendencias se establece que la dirección -como toda ciencia- se basa en un conjunto de fundamentos de aplicación general." (p. 87).

Otro elemento trascendental en los análisis que se siguen en esta investigación es la denominación de la ciencia de que se ocupa: Dirección, Administración o Gerencia.

El subsistema director o administrativo, lleva a cabo una serie de funciones básicas en todas las que está presente la necesidad de tomar decisiones, proceso integrado por las fases de Planificación, Organización, Ejecución y Control, el que supone un conjunto de decisiones; así, quienes las desempeñan han de adoptar decisiones, lo que implica que la toma de las mismas es la esencia del management.

En términos generales, y según lo fines de esta investigación, no se consideran diferencias sustanciales entre los términos dirección, administración y gerencia por lo que se usan indistintamente, para evitar algunas confusiones, el término dirección y, en consecuencia, los términos directivo y colaborador.

Para Gómez (2012) la función de dirección es la facultad, atribución u obligación que incumbe a un sujeto de dirección, para que mediante su ejercicio puedan ser alcanzados los objetivos de dirección de que se trate". Queda claro que el contenido de dirección de una estructura organizacional dada, o de un directivo en concreto, en el proceso directivo, se lleva a cabo mediante el ejercicio de diversas funciones de dirección, basadas en leyes objetivas y principios que para cumplirlas es necesario realizar una serie de tareas, mediante la utilización de determinados métodos y técnicas, entre los que ocupan un lugar relevante las decisiones y la comunicación.

Se han utilizado diversos criterios para clasificar las funciones directivas, pero el más aceptado ha sido el que las clasifica en funciones generales o comunes y funciones específicas.

Según Salazar (2015), aunque se asumen como válidos otros criterios, en esta investigación se consideran funciones generales o comunes aquellas que se manifiestan en cualquier sistema o elemento organizacional, independientemente de la esfera de la vida social de que se trate, las características de la actividad concreta que se realice en la organización y el nivel o las estructuras de dirección, siempre que se concrete la gestión directiva. Está bastante generalizada la opinión de considerar como tales a la planificación, la organización, la regulación (el mando o ejecución) y el control.

Asimismo, cada sistema o elemento organizacional tiene sus características o peculiaridades en dependencia de la actividad humana a que se dedique; razón por la cual además de las funciones generales, tendrá funciones específicas de producción, distribución, metodológicas, contabilidad, investigaciones, logística, educación posgraduada, control de expedientes, etc.

Según Orellana (2015), la planificación, consiste en determinar con anticipación los objetivos y acciones que permitan satisfacer las necesidades definidas, así como determinar los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo necesarios para alcanzar las metas propuestas.

Para este autor:

"...es la función a través de la cual se ordenan y armonizan los recursos humanos, materiales y financieros de que se dispone con la finalidad de cumplimentar los objetivos previstos con la máxima eficiencia." Esta función adquiere mayor relevancia en la medida en que las organizaciones adquieren mayor complejidad". (p. 96).

La regulación, es la función general mediante la cual se asegura el funcionamiento y desarrollo normal del sistema, conforme con los objetivos programados. En su esencia, significa conservar, mantener y perfeccionar el estado de ordenación y de organización del sistema.

El control consiste en determinar si la actividad o tarea realizada o en ejecución se efectuó o efectúa de acuerdo con lo previamente establecido, o si el estado del sistema en un momento dado se corresponde con el estado deseado o normal, con la finalidad de corregir o evitar las desviaciones.

La dirección, que agrupa en un sistema las cuatro funciones generales que se han tratado,

es un proceso cíclico. En este proceso cada fase tiene relativa independencia y cada fase precedente constituye premisa esencial y necesaria para la siguiente.

Según Hurtado (2015), el modelo directivo tradicional difiere marcadamente de las nuevas tendencias avanzadas, con logros notables en Japón, y países de Europa Occidental como Francia, Suecia, etc. Las diferencias caracterizan a los aspectos, realmente, como estratégicos.

Los manuales del modelo clásico, repiten que el directivo planifica, ejecuta, coordina, organiza, controla, debe aprender los instrumentos técnicos para cada una de estas labores, llamadas, como se ha visto, funciones generales de dirección, y concentrarse en ellas, así como operar el diverso sistema de información y dedicar considerable tiempo a su análisis sistemático.

Según este modelo, el directivo, concentrado en su oficina, provisto de unidades automatizadas, que van arrojando información sobre su escritorio, defensor implacable de su tiempo, dedicado a planificar y pensar, protegido por una línea infranqueable de secretarias que solo darán entrada a interlocutores de excepcional jerarquía. Sus contactos humanos centrales son con su alto staff inmediato, mientras que el modelo tradicional parece fuertemente ineficiente ante las nuevas demandas.

Según Castillo (2015) el rol gerencial vienen a ser la habilidad que demuestra el profesional responsable de dirigir una organización o institución procurando el desarrollo de capacidades del capital humano, sistematizando técnicamente los procesos y garantizando el logro de la misión y la visión de la institución reflejada en la calidad del servicio que otorga, asignándole prestancia y trascendencia a la organización.

Para este autor, las competencias directivas surgen a partir de la necesidad de sistematizar el trabajo administrativo de las empresas las mismas que se articulan con criterios como la maximización de los recursos para obtener la mayor productividad posible. Los valores al igual que las competencias no son identidades predeterminadas, ya que estas se asocian a un contexto puntual de trabajo, diferenciándolas en este caso a las competencias por la gradualidad o posibilidad de adquisición progresiva. Podríamos decir que este es el punto que hace la diferencia entre los valores y las competencias, ya que tienen distintos grados de evaluación y práctica.

Para Osorio¹⁹ el rol gerencial pueden estar establecidas de tres formas, General Específicas o Técnicas; la primera es de carácter universal y se encuentra ligada al comportamiento universal y superficial del sujeto, particular destituyendo sus habilidades específicas las cuales se encuentran ligadas a una actividad en particular.

Las Competencias Técnicas son aquellas habilidades específicas que se encuentran implicadas en el correcto desempeño de puestos de un área técnica o de una función específica las cuales describen, de manera general las habilidades prácticas de conocimientos técnicos y específicos ligados al éxito de la ejecución técnica del puesto. Según este autor las competencias elementales, son aquellas de tipo más básico, de cuyo desarrollo, se ocupan los procesos de enculturación básica y formación reglada en las sociedades desarrolladas y tiene como resultado los antecedentes para un mejor desarrollo profesional y desempeño eficaz y eficiente. Competencias interpersonales: referidas a la necesidad de interactuar con las personas haciendo que los lazos afectivos se consoliden y asegurando así que los trabajadores se identifiquen con la institución, es decir hagan suyo los objetivos institucionales, solo así se podrá lograr alcanzar las metas trazadas para un área específica.

1.3.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario externo según Peralta (2015) es el estado de complacencia y percepción positiva que tiene la persona que acude a un establecimiento de salud, la misma que se traduce en comodidad, agrado y bienestar por el servicio recibido.

Actualmente la satisfacción de usuario es un indicador de la calidad de atención, la misma que se utiliza para valorar aspectos y factores esenciales y necesarios para satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los usuarios externos.

Los factores a los que alude en el párrafo anterior, según Urbina (2014) vienen a ser la infraestructura, los procesos, los resultados, los equipos y los sistemas de comunicación y atención, las mismas que determinan el nivel de percepción sobre la complacencia por el servicio recibido. En razón de esta afirmación podemos manifestar que en los establecimientos de salud de nuestro país y principalmente en los departamentos como es el caso de nuestra área de estudio, no se cuenta con los profesionales, materiales y equipos adecuados, por lo que se hace necesario que el personal que tiene a cargo la dirección de los establecimientos de salud, tenga la capacidad y competencia para organizar

sistemáticamente la institución, priorizando el desarrollo de las capacidades del capital humano con el que cuenta, y principalmente maximizando los recursos con los que cuenta.

Para Donabedian (2014) la satisfacción del usuario, en función de la percepción que tienen viene a ser:

El tipo de atención que colma las expectativas del usuario, generándoles bienestar y complacencia, en función a todos los procesos y las atenciones recibidas, las mismas que generan una apreciación positiva sobre la entidad, los trabajadores y el sistema en su conjunto. (p.15).

En base a lo manifestado por la autora, podemos precisar que, en los establecimientos de salud de todo el territorio nacional, la mayoría de los usuarios poseen una percepción negativa sobre la atención recibida, la misma que genera el cuestionamiento a todo el sistema de salud, por lo que existen quejas, reclamos y apreciaciones negativas, la misma que se generaliza en todos los establecimientos que brindan los servicios de salud en nuestro país.

Según esta autora, el estado de bienestar, complacencia y satisfacción por el atención recibida, está condicionada por tres aspectos esenciales, el primero de ellos corresponde a los aspectos técnico científicos, las mismas que tienen que ver con el equipamiento y la implementación a nivel de infraestructura, materiales y equipos médicos y quirúrgicos con los que cuenta la institución; el segundo de ellos está referido al aspecto interpersonal, la misma que tiene que ver con el capital humano con el que cuenta la institución, a nivel de profesionales competentes con alta grado de servicio y sensibilidad humana, que hace posible contar con un buen trato a la hora de la atención de los pacientes, de la misma forma, la interrelación también tiene que ver con el clima institucional favorable que se debe construir para hacer cómodo y agradable el espacio laboral, lo que se refleja en la predisposición que tienen los profesionales de la salud al momento de atender a los usuarios; y el tercer aspecto que tiene que ver con lo señalado por la autora citada viene a ser el entorno, que tiene que ver la cultura organizacional de la institución, en el sentido de que el personal que labora en la institución debe estar comprometido e identificado con la visión y la misión, así como hacer suyos los valores, porque de ello depende esencialmente la actitud que demuestran en el desempeño laboral.

Otro aspecto que debemos mencionar en relación a la satisfacción de los usuarios, viene a ser la forma y el estilo de cómo se dirige la institución, porque a nivel de procedimientos muchas veces es necesario contar con elementos gerenciales que hagan posible la eficiencia en el trabajo encomendado, asegurando así la celeridad en la atención y el buen trato al usuario.

Para Hurtado (2015) otro factor que condiciona la satisfacción del usuario, viene a ser los culturales, entendiéndose como la facilidad que poseen las personas a los servicios de salud, vivienda, educación e ingresos económicos, según este autor, la percepción negativa que poseen los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, viene condicionada de por sí, por la frustración que tienen al no poder acceder a los servicios básicos, razón por la cual, vienen con estereotipos y prejuicios a cualquier servicio que las instituciones públicas brindan, condicionando y sesgando su apreciación y percepción, así recibiera un buen servicio.

Muchas veces, los usuarios que acuden a los establecimientos de salud, traen consigo actitudes negativas, que distorsionan en gran medida la realidad, lo que influye significativamente en la percepción que poseen sobre el servicio recibido, porque no existe un condicionante emocional equilibrado, que le permita valorar con veracidad el servicio recibido, en otras palabras, todo lo que el estado provee está mal o casi siempre, nada le satisface, lo que origina que muchas veces, las personas muestren actitudes defensivas ante los profesionales que los atienden, por ello es importante que se sensibilice a las personas, respecto a las dificultades que se tiene en los servicios de la salud, y que pese a ello, los profesionales que los atienden hacen el mejor esfuerzo posible para satisfacerlos.

Para medir los niveles de satisfacción del usuario, según Alafaro (2014) existen dos criterios, el primero de ellos denominado calidad técnica y está referido, en primer lugar, a los recursos materiales y humanos con los que cuenta el establecimiento de salud, para brindar un servicio eficiente y efectivo.

En la calidad técnica también está inmerso, la eficacia del trabajo demostrado por el profesional de la salud que labora en la institución, contando con criterios de eficacia en las intervenciones quirúrgicas, así como el profesionalismo demostrado en la recuperación de los pacientes; por otra parte dentro de este criterio también se encuentra el equipo y la tecnología con la que cuenta el establecimiento de salud, que en nuestro país es muy

escaso, porque existe carencia sustancial del equipamiento con el que debe contar el establecimiento de salud, que hace posible una mejora atención al usuario.

Los criterios referidos a la calidad técnica son medibles, es decir, medibles, a través de indicadores como eficiencia y eficacia, esto en función de registros, índices y ratios, como, por ejemplo, el número de intervenciones exitosas, los días de recuperación del paciente, la cantidad de niños inmunizados, el número de usuarios atendidos, etc.

El otro criterio de permite valorar la satisfacción del usuario, viene a ser la calidad humana, que según Carmona (Carmona, 2013) está relacionada a las habilidades sociales que demuestran los profesionales de la salud que tienen la tarea de atender a los usuarios, la misma que está vinculada a empatía, asertividad, trato, amabilidad, sensibilidad humana, etc.

Al respecto podemos mencionar que las observaciones que más frecuentemente se hacen a la atención en los establecimientos de salud de nuestro país, es justamente la falta de calidad humana, porque en el entendido de los usuarios, se puede entender y comprender que la institución no tenga recursos ni equipos suficientes para atender con prestancia a los usuarios, pero lo que no se permite es que el trato sea inadecuado, por tal razón, este criterio, considera que en primer lugar se debe atender las necesidades emocionales de los usuarios, lo que permite asegurar un equilibrio emocional adecuado.

Para Enríquez (2013) la calidad humana como indicador para medir la satisfacción de los usuarios, es complicado de medir, porque tienen que ver con situaciones objetivas, como es el caso de la carga emocional, también con la parte valorativa, por ejemplo, medir la empatía, la asertividad, el buen trato y la tolerancia, es complicado porque obedece a criterios subjetivos, por ello es que a nivel de indicadores de medición de la satisfacción del usuario se cuenta con instrumentos a nivel de escala de actitudes, las que en cierta medida permiten contar con un panorama general sobre la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido.

Dentro del criterio de calidad humana, existen elementos que permitan valorar este criterio, como es el caso de la relación entre el paciente y el trabajador de la salud, la misma que compromete valoraciones a nivel de las interrelaciones personales, por lo que existen dificultades para valorarla cuantitativamente.

En la actualidad la satisfacción del usuario se toma en cuenta para valorar la calidad de atención de los servicios de la salud, entendiéndose esta como la eficacia en la atención brindada a los usuarios, es decir, el logro de los objetivos previstos en el servicio entregado a las personas que acuden al establecimiento de salud, pero como podemos apreciar, hablar de calidad de atención engloba un sin número de factores, por lo que creemos oportuno centrar el estudio en el criterio de satisfacción del usuario que no es otra cosa que la complacencia que siente el usuario debido a que se han colmado sus expectativas y se han atendido eficazmente sus necesidades, generando en él, sentimientos afectivos y percepción positiva hacia la institución, los profesionales y el sistema en general.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo el rol gerencial se relaciona con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

En lo que concierne a la conveniencia podemos manifestar que el estudio servirá para conocer la magnitud del problema relacionado con el rol gerencial y la satisfacción del usuario, en la medida que hasta la fecha, los establecimientos de salud, aún mantienen un estilo de dirección que no procura alcanzar los objetivos institucionales, las mismas que perjudican todo los procesos administrativas e institucionales, generando una percepción inadecuada, por parte del usuario, respecto a la atención recibida.

La relevancia social de nuestro estudio considera que el estudio contribuye a la solucionar, en alguna medida, el problema de la insatisfacción que siente los usuarios del establecimiento considerado como área de estudio, porque a partir de las conclusiones a las que se arriben, se podrán implementar estrategias que permitan mejorar los servicios de atención de las personas que acudan a este establecimiento.

La justificación teórica del estudio, considera que la investigación desarrollada incrementará el cuerpo de conocimientos sobre las dos variables de estudio, además de generar nuevas hipótesis de investigación, las mismas que se deben desarrollar en otros niveles investigativos.

La justificación metodológica de nuestro estudio considera que los instrumentos elaborados, aplicados y validados que permitieron el recojo de información, pueden ser utilizadas en otras investigaciones, contribuyendo y promoviendo la realización de investigaciones sobre las dos variables de estudio.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Ha: El rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Ho: El rol gerencial no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

1.6.2, Objetivos específicos

1.6.2.1.- Analizar la relación entre el rol gerencial y la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

1.6.2.2.- Analizar la relación entre el rol gerencial y la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

1.6.2.3.- Analizar la relación entre el rol gerencial y la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

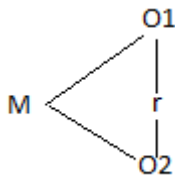
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Para Ortega (2014) el diseño de investigación es el documento en el que se registra cada uno de los procedimientos que permiten ejecutar el proceso investigativo.

En el caso de nuestro estudio y en función al objetivo propuesto, se ha considerado hacer uso del diseño descriptivo por asociación, por cuanto se pretende calcular el grado de asociación y la dirección entre las dos variables de estudio.

Esquema:



Dónde:

M es la muestra

O1 es la medición a la variable rol gerencial.

O2 es la medición a la variable satisfacción del usuario.

r es el grado, intensidad y dirección entre las dos variables de estudio.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1. Identificación de Variables

Variable (1): Rol gerencial

Variable (2): Satisfacción del usuario externo.

2.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ROL GERENCIAL	Competencias y capacidades demostradas por el responsable de dirigir la organización, que asegura el logro de los objetivos institucionales, en función a la organización estratégica, gestión de recursos humanos y control de los procesos administrativos e institucionales. (Fernández, 2014)	El rol gerencial será valorado a través de la eficiencia, la eficacia y efectividad demostrada por el responsable de dirigir la organización que le permite alcanzar los objetivos institucionales.	Organización estratégica	Planificación Organización Control Evaluación	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Gestión de los recursos humanos	Desarrollo de competencias Política de incentivos Sistema de evaluación de desempeño	
			Procesos administrativos	Plan Operativo Estratégico MOF	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Percepción positiva del usuario, manifestada en la complacencia, agrado y bienestar que siente al recibir un servicio respecto a la calidad técnica, humana y asistencial. (Carmona, 2013)	La variable será valorada a través de la percepción que tienen los usuarios sobre las dimensiones de la variable.	Calidad técnica	Recursos Infraestructura Equipamiento	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Calidad humana	Habilidades sociales Interrelación personal Vocación de servicio	
			Calidad asistencial	Intervenciones Celeridad Sistematización	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población según Saldaña (2015) es el conjunto de eventos, fenómenos o personas que son motivo de investigación y quienes proporcionan la información para desarrollar el proceso investigativo.

Bajo esta definición y en base a la realidad del área de estudio, se consideró asumir la siguiente distribución:

Tabla 1

Población de estudio conformada por profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Personal	fi	f%
Profesional	12	23.1
Asistencial	18	34.6
Administrativo	22	42.3
Total	52	100.0

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal 2018

Elaboración: Propia

3.2.2. Muestra

La muestra según Silva (2012) es el subconjunto de la población que lo representa significativamente porque posee las mismas características esenciales de la población.

Para el caso de nuestro estudio y como el tamaño de la población es pequeña, por lo tanto, accesible se ha considerado tomar en cuenta a toda la población.

Tabla 2

Muestra de estudio conformada por profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Personal	fi	f%
Profesional	12	23.1
Asistencial	18	34.6
Administrativo	22	42.3
Total	52	100.0

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal 2018

Elaboración: Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad recolección

2.4.1. Técnicas

La técnica de estudio según Zubizarreta (2014) son competencias que el investigador posee para organizar con criterio científico el recojo de información sustancial para el proceso investigativo.

Para el caso de nuestro estudio se consideró elaborar y aplicar la encuesta, porque es necesario recoger opinión sobre las dos variables de estudio.

2.4.2. Instrumentos

Según Miranda (2013) el instrumento de recolección de datos, es el medio físico que registra la presencia del atributo o indicador que valora la variable en un evento específico.

En concordancia con la técnica asumida, que viene a ser la encuesta, el instrumento a ser elaborado y validado viene a ser el cuestionario, que considera ítems según las exigencias estadísticas e investigativas.

2.4.3. Validez

La validez a decir de Ponce (2014) es la propiedad que debe poseer todo instrumento que le permite alcanzar sus propósitos, en la medida que mide lo que tiene que medir.

La validez para el caso de los instrumentos a ser elaborados, serán evaluados a través de criterios estadísticos, para lo cual se aplicará una prueba piloto a 30 unidades de estudio, luego del cual se aplicará el modelo estadístico ítem total, lo que nos permitirá calcular el R de Pearson.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad según Silva (2012) es el grado de precisión o reproducción de los resultados registrados en varias aplicaciones del mismo instrumento de medición.

Para el caso de nuestro estudio y específicamente de nuestros instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad será valorada a través del cálculo del estadígrafo denominado Alpha de Cronbach.

FICHA TÉCNICA

Instrumento	<i>Cuestionario para medir rol gerencial¹</i>		
Autores	Dr. Carmen Rebata Núñez.		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Organismos e instituciones asistenciales		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el rol gerencial.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Organización estratégica Gestión de los recursos humanos Procesos administrativos		
Adaptado	Br. Yupari Yupa, Raúl Ángel.		
Campo de aplicación	Trabajadores de organizaciones e instituciones asistenciales.		
Validez estadística	Valoración a través del Modelo ítem-total, registrando valores superiores a 0,2 en la R de Pearson.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.844		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos

	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 33 – 66 puntos Regular : 66 – 88 puntos Bueno : 88 – 110 puntos Excelente : 110 – 132 puntos		
Instrumento	<i>Cuestionario para satisfacción del usuario</i>		
Autores	Guillermo Tuesta Soldevilla ²		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Trabajadores de dependencias de la salud		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la satisfacción del usuario.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Calidad técnica Calidad humana Calidad asistencial		
Adaptado	Br. Yupari Yupa, Raúl Ángel.		
Campo de aplicación	Trabajadores de dependencias de la salud		

Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.847		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	De acuerdo	:	3 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	4 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 54 puntos Regular : 54 – 72 puntos Bueno : 72 – 90 puntos Excelente : 90 – 108 puntos		

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos para Pino (2012) es el conjunto de procedimientos estadísticos que permite al investigador, recoger, procesar, organizar, presentar, analizar e interpretar los datos, en base al diseño metodológico empleado para la comprobación de las hipótesis, tanto a nivel descriptivo como inferencial.

En el desarrollo y la ejecución de la investigación se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 22, la misma que nos ha permitido procesar la información, y a partir del cual se procedió a comprobar las hipótesis de investigación, esto en base al diseño metodológico utilizado.

2.5.1. Aspectos éticos

Los aspectos éticos comprenden la reserva y responsabilidad en el manejo de la información recabada, para lo cual se solicitó la autorización de los responsables de dirigir la institución.

La autoría de los diversos libros y textos citados son asegurados en razón de que se registraron formalmente las referencias bibliográficas, las mismas que garantizan el derecho a la propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del rol gerencial en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	13	25,0
Regular	28	53,8
Bueno	7	13,5
Excelente	4	7,7
Total	52	100,0

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 3 nos permite observar que el 53,8% (28) de encuestados considera que el rol gerencial en el área de estudio es regular, mientras que el 7,7% (4) sostiene que es excelente.

Como podemos apreciar, la mayoría de los encuestados considera que el rol gerencial es regular, esto porque no se evidencia, tampoco se observa un rol protagónico del personal directivo en liderar las actividades programadas en los documentos normativos, además no implementan estrategias que permitan mejorar el servicio que la entidad brinda al público. Las decisiones que se asumen no tienen consistencia técnica, lo que no permite maximizar los recursos a fin de garantizar un servicio de calidad.

Tabla 4

Resultados de la satisfacción del usuario en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	26,9
Regular	24	46,2
Bueno	11	21,2
Excelente	3	5,8
Total	52	100,0

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 4 nos permite observar que el 46,2% (24) de encuestados considera que la satisfacción del usuario en el área de estudio es regular, mientras que el 5,8% (3) sostiene que es excelente.

La satisfacción del usuario implica varios aspectos, desde la parte logística, la calidad de atención, celeridad en los procesos administrativos y asistenciales, recursos, etc., los mismos que en alguna medida son brindados a los usuarios, quienes continuamente manifiestan su malestar y fastidio respecto a la demora en la atención y el trato recibido, pero pese a ello podemos observar que la mayoría de los encuestados considera de regular la satisfacción de los usuarios, debido a que a nivel de iniciativas personales los profesionales que laboran en dicha dependencia organizan los procesos, procedimientos y actividades para brindar de lo mejor manera el servicio de salud que satisfaga las expectativas de los usuarios.

Tabla 5

Resultados de la calidad técnica en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	34,6
Regular	20	38,5
Bueno	8	15,4
Excelente	6	11,5
Total	52	100,0

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 5 nos permite observar que el 38,5% (20) de encuestados considera que la calidad técnica en el área de estudio es regular, mientras que el 11,5% (6) sostiene que es excelente.

La mayoría de los encuestados considera que la calidad técnica es regular, y teniendo en consideración que este componente se refiere a la implementación de equipamiento e infraestructura, así como al soporte técnico e informático con el que cuenta el Centro de Salud, podemos mencionar que existen las condiciones necesarias y favorables para brindar un servicio de calidad, pero las decisiones para una organización y distribución eficiente y efectiva de estos recursos no son los más adecuados, por lo que siempre existen observaciones por parte del público usuario en relación a la satisfacción del servicio prestado.

Tabla 6

Resultados de la calidad humana en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	34,6
Regular	17	32,7
Bueno	14	26,9
Excelente	3	5,8
Total	52	100,0

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 6 nos permite observar que el 34,6% (18) de encuestados considera que la calidad humana en el área de estudio es deficiente, mientras que el 5,8% (3) sostiene que es excelente.

En la atención de los servicios de salud es recurrente las observaciones que se hacen al maltrato recibido por el personal asistencial, en ese sentido observamos que la mayoría de los encuestados considera como deficiente la dimensión de la calidad humana, esto debido a que no se organizan talleres de capacitación y sensibilización al personal que labora en la institución sobre relaciones humanas y habilidades sociales, las mismas que en gran medida proporcionarían información y estrategias para brindar un servicio de salud más amable procurando un sistema de comunicación empático y asertivo.

Tabla 7

Resultados de la calidad asistencial en el Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018

Valores	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	32,7
Regular	20	38,5
Bueno	9	17,3
Excelente	6	11,5
Total	52	100,0

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 7 nos permite observar que el 38,5% (20) de encuestados considera que la calidad asistencial en el área de estudio es regular, mientras que el 11,5% (6) sostiene que es excelente.

Como podemos observar la mayoría de los encuestados en un 38,5% (20) sostienen que la calidad asistencial es regular, por lo que podemos inferir que en el área de estudio los procesos administrativos y asistenciales brindado a los usuarios no satisface sus expectativas, debido a la demora y la improvisación en los procedimientos administrativos en la medida que no se distribuye eficientemente al personal y los pocos recursos y materiales con los que cuenta la entidad, generando que la percepción del usuario sobre la atención recibida sea pésima.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad de los datos

Valores	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Rol gerencial	,307	52	,000
Calidad técnica	,246	52	,000
Calidad humana	,215	52	,000
Calidad asistencial	,243	52	,000
Satisfacción usuario	,258	52	,000

Nota: n=52; p_valor=0,000< α (0,05)

La tabla 8 nos permite observar que el p_valor es igual a 0,000 para todos los casos, que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$, lo que significa que los datos no configuran distribución normal, por tanto el estadígrafo que se ha elegido para calcular la dirección e intensidad del grado de asociación entre las variables y sus dimensiones viene a ser el tau_b de Kendall, por ser la variable del tipo ordinal.

3.3. Comprobación de hipótesis

3.3.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

El rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

El rol gerencial no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Tabla 9

Resultados del contraste entre rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Satisfacción	Deficiente	Recuento	10	3	1	0	14
		% del total	19,2%	5,8%	1,9%	0,0%	26,9%
Usuario	Regular	Recuento	2	19	2	1	24
		% del total	3,8%	36,5%	3,8%	1,9%	46,2%
	Bueno	Recuento	1	6	4	0	11
		% del total	1,9%	11,5%	7,7%	0,0%	21,2%
Excelente	Recuento	0	0	0	3	3	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%	5,8%	
Total	Recuento		13	28	7	4	52
	% del total		25,0%	53,8%	13,5%	7,7%	100,0%

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 9 nos permite observar que el 36,5% (19) de encuestados considera que la satisfacción del usuario y el rol gerencial son regulares en el área de estudio, lo que demuestra que existe una percepción aceptable sobre la calidad del servicio que brinda esta institución, en razón de que pese a las carencias y limitaciones que todo establecimiento de salud tiene en nuestra región, por

iniciativa y compromiso de los trabajadores se han organizado y distribuido convenientemente los recursos materiales y humanos que aseguran brindar un servicio adecuado a los usuarios.

Tabla 10

Resultados de la correlación entre rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial	Satisfacción usuario
Tau_b de Rol		Coeficiente de correlación	1,000	,575*
Kendall	Gerencial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,575*	1,000
	Usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Nota: n=52; Cuestionario de opinión

La tabla 10 nos permite observar que, el valor de $Tau_b=0,575$ lo que significa que existe relación directa y moderada entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, El rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

3.3.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

El rol gerencial no se relaciona significativamente con la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Tabla 11

Resultados del contraste entre rol gerencial y la calidad técnica del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Calidad	Deficiente	Recuento	13	3	2	0	18
		% del total	25,0%	5,8%	3,8%	0,0%	34,6%
Técnica	Regular	Recuento	0	20	0	0	20
		% del total	0,0%	38,5%	0,0%	0,0%	38,5%
	Bueno	Recuento	0	3	4	1	8
		% del total	0,0%	5,8%	7,7%	1,9%	15,4%
Excelente	Recuento	0	2	1	3	6	
	% del total	0,0%	3,8%	1,9%	5,8%	11,5%	
Total		Recuento	13	28	7	4	52
		% del total	25,0%	53,8%	13,5%	7,7%	100,0%

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 11 nos permite observar que el 38,5% (20) de encuestados considera que la calidad técnica y el rol gerencial son regulares en el área de estudio, lo que demuestra que la infraestructura y el equipamiento con el que cuenta la institución, en alguna medida satisface los requerimientos y necesidades médicas de los usuarios, por lo que solo cabe mencionar que la

distribución de los recursos humanos y materiales obedece a criterios experienciales que parten de la iniciativa de los profesionales que laboran en esta dependencia.

Tabla 12

Resultados de la correlación entre rol gerencial y la calidad técnica del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial	Calidad técnica
Tau_b de Rol		Coeficiente de correlación	1,000	,696*
Kendall	gerencial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad	Coeficiente de correlación	,696*	1,000
	técnica	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Nota: n=52; Cuestionario de opinión

La tabla 12 nos permite observar que, el valor de $Tau_b=0,696$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

3.3.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

El rol gerencial no se relaciona significativamente con la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Tabla 13

Resultados del contraste entre rol gerencial y la calidad humana del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Calidad Humana	Deficiente	Recuento	12	4	2	0	18
		% del total	23,1%	7,7%	3,8%	0,0%	34,6%
	Regular	Recuento	0	16	0	1	17
		% del total	0,0%	30,8%	0,0%	1,9%	32,7%
	Bueno	Recuento	0	7	5	2	14
		% del total	0,0%	13,5%	9,6%	3,8%	26,9%
	Excelente	Recuento	1	1	0	1	3
		% del total	1,9%	1,9%	0,0%	1,9%	5,8%
Total		Recuento	13	28	7	4	52
		% del total	25,0%	53,8%	13,5%	7,7%	100,0%

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 13 nos permite observar que el 30,8% (16) de encuestados considera que la calidad humana y el rol gerencial son regulares en el área de estudio, lo que demuestra que el trato que proporcionan los profesionales que laboran en el área de estudio, si bien es cierto no supera las expectativas de los usuarios, tampoco es pésimo, lo que demuestra que pese a que no existen las condiciones físicas y materiales a nivel institucional, los trabajadores hacen denodados esfuerzos

por brindar un servicio que procure el bienestar fisiológico y emocional de los usuarios que acuden a este establecimiento de salud.

Tabla 14

Resultados de la correlación entre rol gerencial y la calidad humana del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores		Rol gerencial	Calidad humana
Tau_b de Rol gerencial	Coeficiente de correlación	1,000	,533*
Kendall	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	52	52
Calidad humana	Coeficiente de correlación	,533*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	52	52

Nota: n=52; Cuestionario de opinión

La tabla 14 nos permite observar que, el valor de $Tau_b=0,533$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

3.3.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Hipótesis nula (Ho)

El rol gerencial no se relaciona significativamente con la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

Tabla 15

Resultados del contraste entre rol gerencial y la calidad asistencial del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Calidad asistencial	Deficiente	Recuento	10	5	2	0	17
		% del total	19,2%	9,6%	3,8%	0,0%	32,7%
	Regular	Recuento	0	19	0	1	20
		% del total	0,0%	36,5%	0,0%	1,9%	38,5%
	Bueno	Recuento	2	2	5	0	9
		% del total	3,8%	3,8%	9,6%	0,0%	17,3%
	Excelente	Recuento	1	2	0	3	6
		% del total	1,9%	3,8%	0,0%	5,8%	11,5%
Total	Recuento	13	28	7	4	52	
	% del total	25,0%	53,8%	13,5%	7,7%	100,0%	

Nota: n=52; cuestionario de opinión

La tabla 15 nos permite observar que el 36,5% (19) de encuestados considera que la calidad asistencial y el rol gerencial son regulares en el área de estudio, lo que demuestra que, la organización de los procedimientos asistenciales y administrativos, en alguna medida satisfacen las expectativas de los usuarios, esto gracias a la iniciativa de los trabajadores que a través de la experiencia acumulada en tantos años de trabajo, organizan sistemáticamente estos procesos, los

mismos que aseguran que los horarios y el personal que atiende a los pacientes, satisfaga en alguna medida los requerimientos médicos de los usuarios.

Tabla 16

Resultados de la correlación entre rol gerencial y la calidad asistencial del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018

Valores			Rol gerencial	Calidad asistencial
Tau_b de Rol		Coeficiente de correlación	1,000	,451*
Kendall	gerencial	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad	Coeficiente de correlación	,451*	1,000
	asistencial	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

Nota: n=52; Cuestionario de opinión

La tabla 16 nos permite observar que, el valor de $Tau_b=0,451$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por tanto podemos afirmar que, el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Actualmente la gestión pública viene incorporando métodos, estrategias y enfoques orientados a brindar un servicio de calidad a los usuarios que acuden a estas dependencias, en ese sentido se procura que las organizaciones adopten la cultura de la planificación y sistematización de actividades bajo los criterios de roles gerenciales, los mismos que garantizan el logro de las metas y los objetivos previstos.

La discusión de los resultados ha sido registrada de la siguiente manera:

El estudio registra que valor de $Tau_b=0,575$ lo que significa que existe relación directa y moderada entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ es decir, el rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018.

Los resultados obtenidos y mencionados en el párrafo precedente confirman los hallazgos de Valdivia (2014) en su tesis titulado Cultura gerencial y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud del Municipio de Cuenca, Ecuador, afirma que, la gestión institucional del establecimiento de salud tomada como área de estudio, alcanza los objetivos institucionales, reflejadas en un alto porcentaje de ejecución presupuestal, debido a que se ha implementado un estilo de gestión enfocada en el rol gerencial de los directivos la misma que ha procurado que se maximicen los recursos materiales y humanos y se efectivicen cada una de las actividades programadas.

De la misma manera podemos mencionar que los resultados descritos tienen asidero en la propuesta de Fonseca (2013) quien afirma que el desarrollo y fortalecimiento de las competencias necesarias y requeridas por lo equipos directivos en general es un aspecto clave para el éxito organizacional. Sin embargo, en la actualidad este éxito no solo lo buscan las empresas privadas sino también las organizaciones del sector público. De hecho, cada vez con mayor fuerza el sector público recurre a herramientas y competencias utilizadas en su mayoría por el sector privado para hacer más eficiente su gestión.

Como podemos observar queda demostrado que existe una dependencia directa entre el estilo de gestión que las organizaciones implementan con el nivel de satisfacción de los usuarios, por ello se explica que en el Centro de Salud de Santa Elena la mayoría de los usuarios no se sienten satisfechos con la atención y el servicio que les brindan en este establecimiento de salud, la

misma que está asociada a una gestión institucional de tipo normativo, que se ciñe estrictamente a los protocolos y Manual de funciones y procedimientos pre establecidos, por lo que la toma de decisiones queda relegado a segundo plano, por lo mismo ante un problema específico que surge como producto de la atención a los usuarios no existe la capacidad para resolverlo de manera inmediata.

Por otro lado, podemos observar que el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018, esto debido a que el valor de $Tau_b=0,696$ y el $p_valor=0,000<\alpha(0,05)$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio.

Los señalado confirma los resultados obtenidos por Orellana (2015) quien en su tesis: Rol gerencial y calidad de atención en los establecimientos de salud del Municipio del Cáucaso, Colombia, afirma que, la calidad de atención en los establecimientos de salud considerados como área de estudio satisfacen las expectativas de los usuarios externos, en la medida que se ha reorganizado completamente todos los procesos y procedimientos a nivel administrativo y asistencial, la misma que obedece a parámetros establecidos en el enfoque gerencia, logrando hacer efectivo el servicio de salud que se brinda a la ciudadanía en general.

Asimismo es necesario señalar que la calidad técnica tiene sustento en la propuesta teórica de Orellana (2012) que menciona que el rol gerencial sustenta su propuesta en los procesos de planificación, además para este autor es la función a través de la cual se ordenan y armonizan los recursos humanos, materiales y financieros de que se dispone con la finalidad de cumplimentar los objetivos previstos con la máxima eficiencia." Esta función adquiere mayor relevancia en la medida en que las organizaciones adquieren mayor complejidad.

Efectivamente, los procesos de planificación son los que sustentan la propuesta de los roles y las competencias gerenciales, porque asegura que las metas y los objetivos previstos para cada una de las actividades se cumpla según lo establecido asegurando de esta manera mejorar la percepción que tiene el público usuario sobre la calidad de atención que se brinda en este establecimiento de salud.

De la misma manera podemos observar que el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo por el Centro de Salud "Santa Elena" esto en razón de que el valor de $Tau_b=0,533$ y $p_valor=0,000$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio.

Lo señalado corrobora los resultados obtenidos por Palomino (2015) quien en su tesis titulado: Rol gerencial y su influencia en la calidad de atención de los usuarios del Hospital Metropolitano de La Libertad, afirma que, el rol gerencial asumido por la dirección del nosocomio tomado como área de estudio influye significativamente en la calidad de atención, reflejada en la percepción favorable del usuario atendido y la satisfacción que demuestran al referirse a la forma y manera de cómo fue asistido por el profesional de la salud que labora en el hospital tomado como área de estudio.

Efectivamente para valorar la satisfacción del usuario es necesario que converjan varios aspectos, tal como los sostiene Urbina (Urbina, 2014) cuando menciona que es necesario que la organización brinde un servicio de calidad ofreciendo una infraestructura adecuada, así como tener la capacidad para efectivizar los procesos, los resultados, los equipos y los sistemas de comunicación y atención, las mismas que determinan el nivel de percepción sobre la complacencia por el servicio recibido. En razón de esta afirmación podemos manifestar que en los establecimientos de salud de nuestro país y principalmente en los departamentos como es el caso de nuestra área de estudio, no se cuenta con los profesionales, materiales y equipos adecuados, por lo que se hace necesario que el personal que tiene a cargo la dirección de los establecimientos de salud, tenga la capacidad y competencia para organizar sistemáticamente la institución, priorizando el desarrollo de las capacidades del capital humano con el que cuenta, y principalmente maximizando los recursos con los que cuenta.

En la realidad existen muchas observaciones en relación al trato y las formas de como el personal que labora en la dependencia de salud tomada como área de estudio atiende a los usuarios, lo que demuestran que no existe capacidad gerencial para administrar efectivamente la institución, porque no se prioriza o no se toma en cuenta el desarrollo de las habilidades sociales del personal, lo que aseguraría mejor forma de interrelación entre el personal que atiende y el usuario que acude a esta institución.

Por otro lado debemos señalar que se ha demostrado que el rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud "Santa Elena" en el año 2018, en razón de que el valor de $Tau_b=0,451$ y el $p_valor=0,000$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio.

Lo mencionado corrobora los resultados obtenidos por Fernández (2014) quien en su tesis titulado: Competencias gerenciales y satisfacción del usuario del Hospital Regional de Moquegua, afirma que, existe relación directa entre las competencias directivas y satisfacción del usuario, en

el área de estudio, lo que significa que el estilo de dirección implementada favorece sustancialmente la atención conveniente y satisfactoria de los servicios que ofrece la entidad.

Asimismo, podemos mencionar que los resultados registrados tienen sustento teórico en la propuesta de Donabedian (2014) cuando menciona que la satisfacción del usuario, se refleja en el tipo de atención que colma las expectativas del usuario, generándoles bienestar y complacencia, en función a todos los procesos y las atenciones recibidas, las mismas que generan una apreciación positiva sobre la entidad, los trabajadores y el sistema en su conjunto.

Tal como podemos apreciar es necesario señalar que los roles y las competencias gerenciales del personal que dirige el establecimiento de salud solo se ciñe a criterios y enfoques netamente administrativos, es decir a cumplir lo que está establecido normativamente, por lo que se sesga y limita la capacidad creativa, imaginativa e innovadora para organizar los procesos administrativos y asistencias con criterios gerenciales, de tal forma que se adecua y atiende las necesidades y expectativas de los usuarios, tratando de satisfacer la mayor parte de sus demandas, favoreciendo de esta manera que el público usuario tenga una percepción favorable de la calidad del servicio que brinda a todos los usuario que acuden a recibir algún servicio.

V. CONCLUSIONES

1. El rol gerencial se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,575$ lo que significa que existe relación directa y moderada entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 10)
2. El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad técnica en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,696$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 12)
3. El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad humana en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,533$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 14)
4. El rol gerencial se relaciona significativamente con la calidad asistencial en el servicio ofrecido al usuario externo del Centro de Salud “Santa Elena” en el año 2018, en la medida que el valor de $Tau_b=0,451$ lo que significa que existe relación directa y fuerte entre las variables del estudio y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Tabla 16)

VI. RECOMENDACIONES

1. Evaluar periódicamente El rol gerencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa Elena a fin de poder conocer las dimensiones de mayor afección y establecer estrategias para promover su mejora.

2. Establecer estrategias de mejora continua en cuanto a la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Santa Elena con la finalidad de poder generar actitudes organizativas en a favor de su mejora.

VI. REFERENCIAS

- Alfaro G. Medición de la satisfacción de usuario en los centros de salud. Primera ed. UNMSM, editor. Lima: UNMSM; 2014.
- Carmona PR. Calidad humana y criterios de satisfacción en el usuario. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2013.
- Carrasco S. Metodología de la investigación. Tercera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2012.
- Donabedian MdP. Calidad de atención y recursos humanos. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2014.
- Enríquez J. Satisfacción de usuario y desempeño laboral. Primera ed. UNFV , editor. Lima: UNFV; 2013.
- Fernández T. Competencias gerenciales y satisfacción del usuario del Hospital Regional de Moquegua. Primera ed. Vallejo UC, editor. Moquegua: Universidad César Vallejo; 2014.
- Guimaraes F. Diagnóstico situacional del nivel de competitividad en las organizaciones empresariales. Primera ed. MPEI , editor. Lisboa: MPEI; 2015.
- Hurtado J. Satisfacción del usuario y competencias directrices. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2015.
- Ministerio de Salud. Calidad de atención en los servicios de la salud. Primera ed. MINSA , editor. Lima: MINSA; 2015.
- Miranda G. Métodos y técnicas para la investigación científica. Primera ed. marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2013.
- Orellana M. Rol gerencial y calidad de atención en los establecimientos de salud del Municipio del Caúcaso, Colombia. Primera ed. Medellín Ud, editor. Medellín: Universidad de Medellín; 2015.
- Organización Internacional del Trabajo. Competencias directivas y cultura corporativa. Primera ed. OIT, editor. Buenos Aires: OIT; 2014.
- Ortega M. Investigación científica en las ciencias de la salud. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2014.
- Palomino MA. Rol gerencial y su influencia en la calidad de atención de los usuarios del Hospital Metropolitano de La Libertad. Primera ed. Vallejo UC, editor. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2015.

- Peralta A. Satisfacción del usuario externo y clima institucional. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2015.
- Ponce S. Metodología de la investigación en ciencias sociales. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2014.
- Saldaña C. Métodos de investigación científica. Planes y proyectos. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2015.
- Silva A. Técnicas de investigación científica. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2012.
- Urbina C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2014.
- Valdivia LF. Cultura gerencial y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud del Municipio de Cuenca, Ecuador. Primera ed. Quito Ud, editor. Quito: Universidad de Quito; 2014.
- Zavaleta F. Enfoque del rol gerencial y la calidad del servicio en las organizaciones. Primera ed. Graos, editor. Madrid: Graos; 2014.
- Zubizarreta L. Metodología de la investigación científica. Primera ed. Marcos S, editor. Lima: San Marcos; 2014.

ANEXOS

ANEXO 1-INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO-ROL GERENCIAL

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar el rol gerencial, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: ORGANIZACIÓN ESTRATÉGICA						
1	Las decisiones que se asumen en la institución obedecen a criterios de planificación.					
2	La planificación es una práctica a nivel institucional.					
3	Los procesos administrativos y asistenciales son producto de una planificación estratégica.					
4	La organización de la institución obedece a criterios técnicos y científicos.					
5	La adecuada organización de la institución, permite el logro de sus objetivos institucionales.					
6	La organización de la institución obedece a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.					
7	El control que se realiza en la institución es una práctica a nivel de la institución.					
8	El control que se desarrolla en la institución permite superar las dificultades identificadas.					
9	El control que se realiza en la institución es debidamente consensuado con todos los					

	trabajadores.					
10	La evaluación es política institucional.					
11	Existe predisposición de los trabajadores a todo sistema de evaluación.					
12	Los instrumentos que se utilizan en la evaluación fueron socializados oportunamente.					
DIMENSIÓN II: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS						
13	Los responsables de dirigir la institución promueven el desarrollo de las competencias de los trabajadores.					
14	El desarrollo de competencias de los trabajadores es política institucional.					
15	El personal que labora en la institución, se desempeña en los puestos acordes con las competencias que poseen.					
16	Existe a nivel institucional una política de incentivos					
17	La política de incentivos mejora los niveles de compromiso de los trabajadores.					
18	La política de incentivos implementada en la institución favorece el desempeño profesional.					
19	El sistema de evaluación que implementa la institución se adecua a las necesidades y expectativas de los trabajadores.					
20	Existe predisposición por parte de los trabajadores a implementar sistemas de evaluación a nivel interno.					
21	Los sistemas de evaluación implementadas a nivel institucional, permitan mejorar y alcanzar los objetivos institucionales.					
DIMENSIÓN III: PROCESOS ADMINISTRATIVOS						
22	La institución cuenta con el Plan Operativo Institucional.					
23	El Plan Operativo Institucional fue elaborado participativamente.					

24	El Plan Operativo Institucional responde a las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos.					
25	Existe a nivel institucional el Manuel de Organización y Funciones.					
26	El MOF, recoge las necesidades y expectativas de los trabajadores.					
27	El MOF, ha sido elaborado con la participación activa de todos los trabajadores.					
28	A nivel institucional existe el Reglamento Interno					
29	El reglamento interno regula la conducta y el desempeño de los trabajadores.					
30	El Reglamento Interno ha sido elaborado en forma participativa.					
31	La institución cuenta con un Plan Anual de Trabajo.					
32	El PAT fue elaborado en base a los objetivos estratégicos de la institución.					
33	El PAT viabiliza la ejecución de cada una de las actividades programadas en la institución.					

CUESTIONARIO-SATISFACCIÓN DE USUARIO

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar LA satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: CALIDAD TÉCNICA						
1	Considera que los recursos humanos que posee el centro de salud satisfacen las expectativas del usuario externo.					
2	El trabajo desempeñado por los recursos humanos asegura un servicio de calidad					
3	Los recursos materiales con los que cuenta el centro de salud satisfacen las expectativas del usuario externo.					
4	La infraestructura del centro de salud, permite una atención de calidad.					
5	La infraestructura del centro de salud, se adecua a las necesidades de los usuarios.					
6	La infraestructura con el que cuenta el centro de salud, reúne las condiciones y exigencias normativas del caso.					
7	El equipamiento del centro de salud, permite una atención de calidad.					
8	El equipamiento del centro de salud, responde a las necesidades de los usuarios.					
9	El equipamiento con el que cuenta el centro de					

	salud, cuenta con la logística necesaria para su funcionamiento efectivo.					
DIMENSIÓN II: CALIDAD HUMANA						
10	Considera que la atención que se le brinda al usuario del centro de salud es amable.					
11	El personal del centro de salud, se caracteriza por practicar las habilidades sociales con los usuarios.					
12	La comunicación empática y asertiva es una práctica institucional.					
13	Las interrelaciones personales entre los trabajadores del centro de salud y los usuarios es pertinente.					
14	Las interrelaciones personales entre el personal que labora en el centro de salud y los usuarios es una consigna institucional.					
15	El buen trato y la amabilidad con el que se atiende a los usuarios en el centro de salud, es producto de una adecuada interrelación personal.					
16	Es evidente la vocación de servicio que muestran los trabajadores en su desempeño profesional.					
17	Los trabajadores del centro de salud, al atender a los usuarios demuestran su profesionalismo y vocación profesional.					
18	Las limitaciones que se tienen en el centro de salud, para brindar una atención de calidad, es superada gracias a la vocación profesional que poseen.					
DIMENSIÓN III: CALIDAD ASISTENCIAL						
19	El usuario externo es atendido en el tiempo previsto.					
20	Los usuarios externos son atendidos de manera conveniente.					
21	La atención que brinda el personal del centro de salud, inspira confianza en los usuarios externos.					
22	Las atenciones se realizan dentro del tiempo programado.					

23	Existe interés y preocupación por parte del personal que labora en el centro de salud, para atender al usuario externo en el tiempo perentorio.					
24	La celeridad en la atención es una práctica institucional.					
25	Todos los procesos y procedimientos de atención están debidamente sistematizados.					
26	Existen mecanismo y estrategias implementadas por el centro de salud, para sistematizar los protocolos de atención.					
27	La atención que se brinda al usuario externo en el centro de salud, obedece a sistemas convenientemente implementados.					



Ayacucho, 12 de agosto de 2018

CARTA N° 017 - 2018/UCV-AYACUCHO

Señor:
Dr. RICHARD CAHUA MUÑOZ
Jefe centro de salud Santa Elena

Presente.

ASUNTO. PRESENTACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSGRADO-UCV

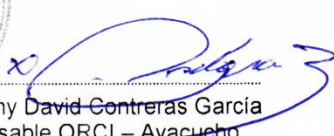
De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a:

Br. YUPARI YUPA, RAUL ANGEL del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, que viene desarrollando el Proyecto de Investigación titulado “Relación del rol gerencial y la satisfacción del paciente externo del centro de salud Santa Elena –Ayacucho, 2018”; por lo que me digno en pedir facilidades para los mencionado maestreado, quien ejecutará dicha investigación en la Institución a su cargo.

Atentamente,




MBA Danny David Contreras García
Responsable ORCI – Ayacucho



EL Jefe del CLAS CENTRO DE SALUD SANTA ELENA- AYACUCHO, hacer constar que el señor:

C.D. RAUL ANGEL YUPARI YUPA, han presentado una solicitud para ejecutar una encuesta a los profesionales, personal administrativo y usuarios del Centro de Salud Santa Elena - Ayacucho 2018; cual realizarán durante el presente año.

Se autoriza a la ejecución de dicha encuesta.

Se expide la presente a solicitud de la presente interesada para los fines que estime. Ayacucho, 13 de Agosto del 2018.



YUPARI YUPA, RAUL ANGEL

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.pacarinadelsur.com Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	gestiopolis.com Fuente de Internet	1%
6	Berta C. Orozco, Meredith Jimenez, Raul J. Martelo. "Organizational values as a basis for the strategic planning of the human resource", Contemporary Engineering Sciences, 2018 Publicación	<1%
7	josemaquino.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
8	www.ops.org.bo	

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, docente de la experiencia curricular de diseño y desarrollo del trabajo de investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Rol gerencial y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Santa Elena-Ayacucho. 2018, del estudiante Raúl Angel Yupari Yupa, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 20 de agosto 2018



Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui
DNI: 28229865



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo PAUL ANGEL YUPARI YUPA, identificado con DNI N° 40211834 egresado del Programa Académico de GESTION EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACION DEL ROL GERENCIAL Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SAUD SANTA ELENA - AYACUCHO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 40211834



Trujillo 03 de AGOSTO del 2018

