



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario  
interno de la Microred Belenpampa - Cusco 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Rozas Choque, Nataly ([orcid.org/0000-0002-2591-7996](https://orcid.org/0000-0002-2591-7996))

**ASESORA:**

Dra. Vega Guevara, Miluska ([orcid.org/0000-0002-0268-3250](https://orcid.org/0000-0002-0268-3250))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mi madre Ana Choque Cabrera por haberme hecho la persona que soy; mucho de mis logros se los debo a ti incluido este. A mi esposo Pedro, mis hijos Ana María y Alexander por motivarme constantemente a cumplir mis anhelos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Por la culminación de la tesis agradezco en especial a la Dra. Miluska Vega Guevara por su invaluable aporte académico. A la Red de Servicios de Salud Cusco Norte por permitirme desarrollar mi trabajo de investigación y a las demás personas que de una u otra forma me apoyaron en este camino, en especial a mi familia.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de población por sexo y modalidad de contrato.....	13
Tabla 2 Habilidades gerenciales y dimensiones .....	16
Tabla 3 Satisfacción del usuario interno y dimensiones.....	17
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario interno .....	18
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción con la retribución .....	18
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo .....	20
Tabla 7 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo.....	21

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivos establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción a la retribución del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021, establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021, establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021. Se trata de una investigación transversal, causal, no experimental, Se consideró una muestra de 101 participantes, tomando en cuenta en forma proporcional, los estamentos laborales siguientes: personal asistencial, administrativo y de servicios, el muestreo tomó en cuenta la fórmula para poblaciones finitas. La investigación ha demostrado que la variable predictora habilidades gerenciales influye en un 62% sobre el nivel de satisfacción laboral del usuario interno de la micro red asistencial de Belenpampa.

**Palabras clave:** Habilidades gerenciales, satisfacción laboral, usuario.

## ABSTRACT

The objectives of the research were to establish the influence of management skills on the satisfaction with the internal user's retribution in the Belenpampa - Cusco 2021 Health Micro-Network, to establish the influence of management skills on the satisfaction with the internal user's work environment in the Belenpampa - Cusco 2021 Health Micro-Network, to establish the influence of management skills on the satisfaction with the internal user's working conditions in the Belenpampa - Cusco 2021 Health Micro-Network. It is a cross-sectional, causal, non-experimental research. A sample of 101 participants was considered, taking into account proportionally, the following labor strata: care, administrative and service personnel, the sampling took into account the formula for finite populations. The research has shown that the predictor variable management skills has a 62% influence on the level of job satisfaction of the internal user of the Belenpampa micro health care network.

**Keywords:** Management skills, job satisfaction, user.

## I. INTRODUCCIÓN

Un factor relevante, a fin de lograr adecuados y apropiados servicios de salud pública a nivel de todo el mundo, es el rol de los usuarios internos, vale decir, del personal que labora al interior de un establecimiento de salud. Dicho rol va asociado al componente de su satisfacción, las investigaciones han demostrado que los trabajadores con adecuados niveles de satisfacción, ofrecen apropiados servicios a los usuarios terminales o finales.

A nivel global o mundial, las investigaciones han tomado en cuenta las investigaciones desde una visión de mejora de la calidad de servicios, de manera general, pero también con mucho énfasis en la calidad de atención al usuario interno según lo mencionaron Sarmiento y Paredes (2019), que fueron denominados como trabajadores de la institución, por lo que las investigaciones tomaron en cuenta los paradigmas de análisis estructuralista.

En América, especialmente en Norte América, las investigaciones se centraron en el modelo conductivista y en las investigaciones de “efectos”, siguiendo el paradigma funcionalista, donde Cárdenas (2016), buscó mejorar las relaciones sociales con fines de contribuir al desempeño socioeconómico de Latinoamérica.

Siguiendo la tradición norteamericana, en Perú las investigaciones se centraron en el paradigma conductista, centrandose las investigaciones de la satisfacción del usuario interno, a la productividad a fin de mejorar su rendimiento laboral en beneficio de las empresas (Pilligua y Arteaga , 2019).

Las investigaciones regionales y locales, aportaron a la investigación de las competencias y habilidades gerenciales, en diversos campos, especialmente de la educación, por esta razón que consideramos relevante la presente investigación en el sector administrativo de la salud (Zamalloa, 2019).

La relación que se establece entre la destreza gerencial y la satisfacción laboral del usuario interno en la Microred Belenpampa es de relevante interés para lograr un clima saludable al interior de la institución. Actualmente, en el contexto

del Covid-19, en muchas instituciones están laborando de manera remota, hay instituciones que laboran de manera semipresencial; sin embargo, en la Microred Belenpampa-Cusco, por la naturaleza del servicio de salud que presta, las personas no vulnerables realizan trabajo presencial. La pertinencia de esta indagación radica en el requerimiento de evaluar los factores de las habilidades gerenciales de una entidad del sector salud (Quintana, 2008).

En el mundo contemporáneo, se labora en torno al servicio que brindan las instituciones a los usuarios finales, de manera que la filosofía de las entidades está relacionada con la calidad de servicio que se brinda. Existe una concatenación, que han demostrado las investigaciones, entre satisfacción de los colaboradores y la calidad en los servicios que prestan. Los estudios son diversos y desde distintos enfoques en los escenarios internacionales, nacionales y regionales.

La Microred Belenpampa-Cusco, pertenece a la Red Norte de la Región de Salud Cusco, cuenta con 180 usuarios internos, población apropiada para realizar la investigación correlacional, cuenta con personal asistencial, administrativo y de servicios con diversos tipos de modalidades en cuanto a su condición laboral, cuya variable de investigación, también será tomada en cuenta en el estudio respectivo, de manera que la investigación será descriptiva, comparativa y correlacional (Hernández et al, 2014).

Se planteó como problema general la siguiente incógnita: ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021? Al mismo tiempo como problemas específicos de la investigación: ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción a la retribución del usuario interno de la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021?; ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo del usuario interno de la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021?; ¿Cuál es la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo del usuario interno de la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021.

Respecto a la factibilidad y viabilidad de la investigación, la captación de la información fue factible, de manera que se captó información en forma directa o presencial a través de los puestos y centros de salud integrantes de la micro red Belenpampa.

En cuanto a la relevancia social la presente investigación, por su naturaleza fue básica porque permitió captar información de la realidad objetiva. De igual forma Franco y Lánzaró (2006) En base a dicho análisis, los gestores de políticas públicas podrán formular propuestas de estilos de gestión apropiados en instituciones públicas de salud.

En relación a la utilidad Hernández et al. (2014) refieren que la aplicación de técnicas congruentes al contexto del Covid-19, que prioriza el distanciamiento social y el uso de protocolos a fin de evitar la propagación de la epidemia en referencia. De manera que evaluaremos la aplicación de instrumentos presenciales y virtuales.

Se identificó como al objetivo general como: Establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa –Cusco 2021. Como también los objetivos específicos: Establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción a la retribución del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021, establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021, establecer la influencia de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021.

Con los hallazgos del present análisis, serán beneficiados tanto los gestores de las políticas administrativas de la micro red Belenpampa como los trabajadores de los diversos servicios asistenciales y administrativos, ya que los resultados de la investigación contribuirá al análisis de la satisfacción laboral del personal asistencial, administrativo y de servicio de la Micro Red Belenpampa, de manera que los resultados de la misma servirán de base para la formulación de programas

y proyectos de mejoramiento institucional, con la finalidad de brindar adecuados servicios a los usuarios finales.

El proceso del estudio tuvo su relevante importancia, puesto que se analizaron las destrezas y habilidades gerenciales actuales de los ejecutivos Microred de salud Belenpampa, los autores consideran que el estudio de las habilidades gerenciales asume gran importancia cuando permite a sus gestores el análisis e interpretación de conceptos, las interrelaciones con las personas y sus funciones (García et al, 2017).

Estas habilidades constituyeron el eje motriz para la gestión de la entidad, mucho más en el sector salud. En cuanto a la satisfacción laboral del usuario interno, es otra variable relevante para el Desarrollo Organizacional, satisfacer consiste en complacer un deseo, de manera que por extensión satisfacción constituye la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, respecto a la pertinencia de la investigación, corresponde al área de dirección de los servicios de salud (Hernández, 2011).

Como hipótesis general se propuso que existe influencia significativa de las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa- Cusco 2021, tendiendo así a las hipótesis específicas, Existe influencia significativa de las habilidades gerenciales en la satisfacción a la retribución del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa –Cusco 2021, existe influencia significativa de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021, existe influencia significativa de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo del usuario interno en la Microred de salud Belenpampa – Cusco 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan las investigaciones previas realizadas respecto a las variables en estudio. Es menester aclarar que son diversas los estudios realizados a nivel nacional e internacional; sin embargo, son escasas las investigaciones concernientes a la temática, aplicadas en el área administrativa del sector salud, región Cusco.

A nivel nacional se tiene Ruiz (2018) cuyo objetivo de su trabajado académico fue analizar la relación existente entre los niveles de satisfacción laboral y las habilidades gerenciales en el usuario interno del Centro de Salud de Chicama; la investigación fue descriptiva correlacional, la misma que fue aplicada en una muestra de 43 personas a quienes se les administró dos instrumentos, para cada una de las variables. La investigación concluyó mencionando que existe relación muy significativa en cuanto al componente trabajo en equipo:  $r=0.440$ ,  $p<0.01$  y significativa en cuanto a las relaciones interpersonales:  $r=0.308$ ,  $p<0.05$ . Asimismo, concluyo que no es significativa en cuanto al liderazgo frente a la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud, objeto de estudio (Ruiz Horna, 2018).

Arrascue et al. (2021) cuyo objeto de su indagación fue analizar las habilidades gerenciales a partir de las percepciones del personal asistencial en un hospital de Los Olivos, en el aspecto metodológico el enfoque fue cuantitativo, correlacional y transeccional, la muestra estuvo conformada de 52 participantes, habiéndose empleado el cuestionario de percepciones. La conclusión de la investigación hace referencia a que las habilidades gerenciales advertidas por los trabajadores del Hospital fueron asumidas como adecuadas en un porcentaje del 55,8%.

Pérez (2017) presentó por finalidad de su estudio, identificar la satisfacción en el trabajo del profesional de enfermería que laboran en una institución de II nivel; se trató de una investigación descriptiva, transeccional, la población fue de 109 enfermeros, el muestreo fue probabilístico y aleatoria, la muestra fue calculada mediante el programa STATS 2.0, la misma que fue conformada por 71 especialistas en enfermería. De acuerdo con el estudio, se concluye que los

trabajadores asistenciales de enfermería están insatisfechos, lo que podría afectar su productividad en la entidad y la calidad de atención al paciente.

Vega (2020), quien presentó como objeto central de su investigación, determinar la correlación las habilidades gerenciales en la satisfacción laboral de los servidores de la dirección de un hospital en Lima. Se trató de una investigación transeccional o de corte, la muestra fue de 91 participantes profesionales de diversas áreas del referido nosocomio, quienes respondieron a dos instrumentos relacionados para ambas variables, para probar la hipótesis se usó el coeficiente de Spearman, el 51% de los participantes, fueron profesionales en enfermería. En cuanto a sus resultados, se tiene que la investigación encontró una correlación lineal simple positiva importante referente a las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral.

Campos et al. (2018) cuyo objetivo central es analizar la satisfacción laboral del profesional de enfermería de un instituto especializado de Perú, hizo empleo del método cuantitativo, no experimental, así como aplicó instrumentos debidamente validados. Respecto a sus conclusiones, consideraron que el nivel de satisfacción no es apropiado por lo que recomiendan formular y aplicar planes y programas de mejora continua.

Respecto a las investigaciones internacionales relacionadas con el tema, tenemos importantes estudios realizados en diversas entidades académicas de instituciones latinoamericanas.

Palma et al. (2017) sostuvo por propósito de su investigación determinar la incidencia de los estilos y las habilidades gerenciales en la generación de valor en las Instituciones Públicas de Salud región Caribe; la metodología de investigación, fue de tipo cualitativa, empleando el análisis documental con entrevistas estructuradas que facilitó la interacción con los directivos de 12 IPS. En cuanto a los resultados, se tiene que de acuerdo al estudio se registran considerables debilidades que afectan la gestión institucional, por lo que se enfrentan a riesgos y se minimiza la posibilidad de aprovechar las oportunidades, concluyendo que existe la exigencia de robustecer la gestión y liderazgo en los gerentes como

componentes relevantes para mejorar la gestión que impulse el trabajo en procesos relacionados con usuarios internos y externos.

Merino et al. (2018) presentó por objetivo central de su artículo, analizar la relación de la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un nosocomio, donde presentó las relaciones de las dimensiones que componen ambas variables, en cuanto al proceso metodológico, se trató de un estudio transversal efectuado en año 2015, a través de un instrumento referido a la satisfacción laboral Encuesta Hospitalaria de Seguridad del Paciente, Agencia de Investigación y Calidad Sanitaria.

Gómez et al. (2012) en su indagación se propuso establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería del sector administrativo de un nosocomio de segundo nivel de atención en Aguascalientes, la investigación se trató de un estudio descriptivo, transeccional, prospectivo y correlacional, realizada en una muestra fue no probabilística constituida por 40 profesionales en enfermería del área administrativa. Se utilizó un instrumento denominado Formulario de evaluación del nivel de satisfacción laboral.

Ruelas y Villafuerte (2010) en su investigación sobre el perfil gerencial para directores de servicios de salud, realizó una investigación cuantitativa, siguiendo los esquemas y diseños estandarizados en Latinoamérica. El estudio se realizó en México, con el propósito de demostrar la aplicación de formularios respecto al rol de los gerentes en los servicios de salud.

Por su parte Grohmann et al. (2012) en en su análisis Competencias de los gestores hospitalarios, realizado en un hospital público de Brail, toma en cuenta es escenario global para la presentación de su investigación, con el propósito de fortalecer los componentes teóricos de la gestión en los servicios de la salud. La investigación fue de naturaleza cuantitativa.

En cuanto a las bases científicas se tiene que respecto a la primera variable Habilidades gerenciales a Whetten & Cameron (2011) consideran que las habilidades del gerente constituyen destrezas para desarrollar la propia vida y de las relaciones con sus semejantes. Los tiempos contemporáneos se caracterizan

por los cambios permanentes, pero hay factores que se mantienen en el tiempo, las habilidades fundamentales que conforman las relaciones interpersonales apropiadas. Las relaciones están orientadas por los valores de amor y confianza, constituyendo las bases de toda convivencia para el desarrollo de la persona.

El modelo teórico que se asume en el estudio, es el de competencias gerenciales, que reconocen las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan los líderes para el logro del éxito en la institución. basado en el desarrollo de la organización, como antecedente del modelo de competencias, se elabora un diccionario general de competencias gerenciales (Alles, 2009).

Desde otra perspectiva Madrigal (2009) refiere a la habilidad como el talento, el ingenio de una persona para efectuar una tarea. A la luz de estas apreciaciones, se considera que las habilidades de un gestor se valoran en función de su capacidad y aptitud a fin de administrar, gestionar, planificar, solucionar problemas en el seno de la organización.

Los estudios son diversos, se considera como la capacidad de las personas que son adquiridas mediante el proceso de aprendizaje, con el propósito de obtener resultados esperados con mucha certeza y el menor tiempo y recursos y con amplia seguridad (Rodríguez, 2018).

En cuanto a los tipos de habilidades gerenciales, son diversos; así tenemos habilidades técnicas o profesionales (Montoya & Farías, 2011), definidas como la capacidad de emplear los conocimientos especializados y la práctica para desarrollar actividades concretas que le permita resolver dificultades, para lo cual debemos tener el dominio de una especialidad o profesión, de manera que se funda en el conocimiento y la experiencia (Rodríguez, 2018).

Con relación a las habilidades humanas o interpersonales, Rodríguez (2018), se considera que es la habilidad para laborar o relacionarnos con otras personas ponernos en las condiciones de ellas, entenderlas y motivarlas con un propósito de colaboración, amabilidad y comprensión a fin de solucionar las circunstancias de otras personas este concepto va asociado a lo que manifestó (Farindo, 2014).

Otra de las dimensiones que debemos tomar en cuenta son las habilidades conceptuales Aparicio y Medina (2015), las consideraron como la que permite al gestor analizar la organización holísticamente, permite analizar ideas, conceptos y actitudes, analizar, realizar y planificar considerando el medio externo e interno de la institución, permite al gestor evaluar lo complejo de la entidad, conceptualización que se asocia a lo indicado por (Rodríguez, 2018).

En cuanto a la segunda variable de investigación, se tiene la satisfacción de los usuarios internos, Hernández (2011) la define como la conducta del trabajador con relación a su propia labor. Según Vallejo (2010), dicho comportamiento se cimienta en las creencias y valores. En cuanto a las dimensiones de esta variable, tenemos las siguientes: Satisfacción con la retribución, donde Medina y Gallegos (2008) refieren que la remuneración por la labor que realizan es un factor de mucha importancia en la satisfacción, pues debe cubrir las necesidades psicológicas, biológicas y sociales como lo refirió Puig (2012); Pero si no está adecuadamente retribuida se convierte en motivo de insatisfacción (Caballero, 2002).

En cuanto a la segunda dimensión de satisfacción con el ambiente de trabajo Abrajan Y Contreras (2009), consideran que los trabajadores tienen preocupación por el ambiente de trabajo en cuanto al bienestar de la persona como lo referente a las facilidades en la realización de su labor. Con preferencia en entornos apropiados (Vallejo, 2010).

Una tercera dimensión, que emplearemos en nuestro estudio es la satisfacción con las condiciones de trabajo la cual de acuerdo a Pujol (2018), las personas desean del trabajo algo más que aspectos económicos o visibles. Según Alonso (2007) también es importante las necesidades de trato personal, de autoestima. Y para la mayor parte, satisface también las necesidades sobre el trato personal (Vallejo, 2010).

El modelo teórico a ser empleado es el “Modelo de Interacción entre Demandas”, Apoyo y control de Johnson y Hall, en relación al equilibrio entre las demandas de psicología del trabajo y del grado de control en estas. Asimismo, enriquecen el modelo de interacción de la demanda y control, integrando la

dimensión de apoyo social como balanceadora, por lo que un alto nivel de apoyo social en el trabajo la incrementa (López & Osca, 2011).

### III. METODOLOGÍA

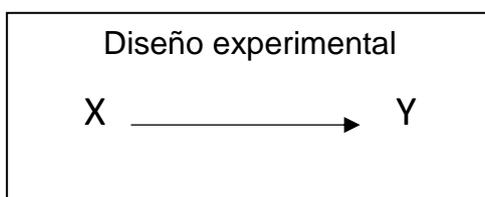
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

Por su finalidad o propósito, viene a ser una investigación básica según Vargas (2009), o fundamental, que de acuerdo a Rojas (2015). En resumen se dice que es el fin de la investigación social. Sierra (2001), refiere que, engloba el conocimiento y la estructura de los fenómenos de la sociedad, que admite explicar su funcionamiento por los datos que busca obtener en la investigación de campo (Baena, 2014).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se aplicó el diseño no experimental, pues, de acuerdo a Hernández et al. (2014) quienes refieren que en este diseño no se manipuló ni puso a prueba ninguna variable. Asimismo, es transversal o transeccional, la cual de acuerdo a Rodríguez y Mendivelso (2018) la captación de información se realizó en un solo momento, no a través de la línea de la historia o captación de la información en diferentes tiempos. Como parte del estudio no experimental, es descriptivo, comparativo y correlacional causal, la cual según Baena et al. (2017), pues, se describe las características de cómo se presentó cada una de las variables de investigación. Finalmente, fue una investigación correlacional causal (Hernández et al., 2014).



Donde X = Variable independiente

Y = Variable dependiente

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Habilidades gerenciales**

##### **Definición conceptual**

Habilidades gerenciales, definida como la capacidad del ser humano que se adquiere por el aprendizaje, con la habilidad de generar resultados esperados con certitud, con mínimo empleo de economía, tiempo y con la mayor seguridad (Rodríguez Ríos et al., 2018).

##### **Definición operacional**

Las habilidades gerenciales, contempla las siguientes dimensiones: habilidades técnicas o profesionales, siendo sus indicadores conocimiento de la función y experiencia en procesos; habilidades humanas o interpersonales con indicadores tales como motivación e inteligencia emocional; habilidades conceptuales, siendo sus indicadores planificación estratégica y toma de decisiones; que considera mantener buena conversación, expresar afecto y responder a una queja.

#### **Variable dependiente: Satisfacción laboral del usuario interno**

##### **Definición conceptual**

En cuanto a la satisfacción laboral del usuario interno, tenemos que la satisfacción al interior de un centro laboral podría considerarse como la actitud del usuario interno ante su propia labor, esta actitud se basa en los valores y creencias que el servidor considera en su actividad laboral (Vallejo, 2010).

##### **Definición operacional**

La variable satisfacción laboral del usuario, considera las siguientes dimensiones: satisfacción con la retribución, siendo sus indicadores salarial y no salarial; satisfacción con el ambiente de trabajo con indicadores tales como comunicación y empatía; satisfacción con las condiciones de trabajo, siendo sus indicadores ambientes físico, limpieza y usuarios.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Este estudio considera por población a todos los trabajadores de la Micro Red Belenpampa, Red Norte de la Dirección Regional de Salud Cusco, considerando, los siguientes niveles laborales: Personal asistencial: médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras y técnicos. Personal administrativo: directivos, funcionarios y trabajadores administrativos. Personal de servicio: limpieza, seguridad y mantenimiento.

**Tabla 1**

*Distribución de la población por sexo y modalidad de contrato*

Profesionales y técnicos	Total		Sexo				Modalidad de contrato							
			M		F		NOM.		CAS		ORG.		RH	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Médicos	27	13	16	36	11	6	20	13	5	11	2	33	0	0
Odontólogos	10	5	4	9	6	3	8	5	2	5	0	0	0	0
Lic. en enfermería	46	21	3	7	43	25	40	25	6	14	0	0	0	0
Obstetras	31	14	2	5	29	17	27	17	3	7	1	17	0	0
Biólogos	13	6	3	7	10	6	9	6	4	9	0	0	0	0
Psicólogos	4	2	0	0	4	2	2	1	2	5	0	0	0	0
Tec. en enfermería	44	20	3	7	41	24	38	24	3	7	3	50	0	0
Químico farmacéutico	2	1	0	0	2	1	0	0	1	2	0	0	1	14
Tec. en laboratorio	6	3	1	2	5	3	4	3	2	5	0	0	0	0
Nutricionista	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Asistente social	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Secretaría	1	0	0	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0
Tec Administrativo	4	2	3	7	1	1	4	3	0	0	0	0	0	0
Digitador	9	4	3	7	6	3	0	0	4	9	0	0	5	71
Tec En Transporte	4	2	4	9	0	0	1	1	3	7	0	0	0	0
Pers De Servicio	9	4	0	0	9	5	3	2	6	14	0	0	0	0
Guardianía	3	1	3	7	0	0	0	0	2	5	0	0	1	14
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>174</b>	<b>100</b>	<b>158</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

#### Criterios de inclusión

Se ha considerado a todos los trabajadores antes mencionados, que laboran de manera permanente en la Micro red Belenpampa, Red Norte de la Dirección Regional de Salud Cusco.

### **Criterios de exclusión**

No se considera, para la presente investigación, a los proveedores de servicio o bienes, que son contratados vía licitaciones, ya que no tienen una relación directa con la institución, quienes son excluidos como sujetos de estudio.

### **Muestra**

Se efectuó un muestreo no probabilístico por conveniencia, definiendo el tamaño de la muestra en 101 observaciones. Es menester mencionar que la población (N) es de 215 trabajadores y la muestra (n) es de 101 trabajadores.

### **Unidad de análisis**

Constituyen los siguientes grupos: Personal asistencial: médicos, odontólogos, enfermeras, obstetras y técnicos. Personal administrativo: directivos, funcionarios y trabajadores administrativos. Personal de servicio: limpieza, seguridad y mantenimiento.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Por ser un estudio eminentemente cuantitativo, se hizo el empleo la encuesta, que considera diversos ítems, para cada variable y sus respectivas dimensiones. El instrumento pasó la prueba de fiabilidad del Alpha de Cronbach (Quero, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

A = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

V<sub>i</sub> = varianza inicial

V<sub>t</sub> = varianza total

## Coeficiente Alfa de Cronbach para habilidades gerenciales

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

### Coeficiente Alpha de Cronbach para satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	20

Por lo que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad alto.

### 3.5. Procedimientos

El recojo de información se efectuó de manera presencial, con una encuesta no asistida, para lo cual se presentó una carta al Gerente de la Micro red de Belenpampa, para su respectiva aplicación.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para procesar y analizar la información se hizo el empleo del software SPSS 25 en español, de igual manera, para el análisis inferencial se empleó dicho software.

### 3.7. Aspectos éticos

Se ha tomado en cuenta el consentimiento informado de los participantes, de manera que a los participantes se les comunicará del propósito de la presente investigación, el mismo que según Acevedo (2002) considera que la confidencialidad de la información se empleará con el único propósito de investigación. De otra parte, el tema de la fiabilidad informativa, es decir, el manejo de datos, seguirá un riguroso protocolo, tanto en la captación de la información como en el procesamiento de los mismo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Habilidades gerenciales y dimensiones*

	Habilidades gerenciales		Técnicas o profesionales		Humanas o interpersonales		Conceptuales		Sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy malas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malas	4	4	5	5	5	5	0	0	4	4
Regulares	14	14	9	9	9	9	14	14	26	26
Buenas	46	46	38	38	38	38	43	43	42	42
Muy buenas	37	37	49	49	49	49	44	44	29	28
Total	101	100	101	100	101	100	101	100	101	100

Se aprecia de la tabla que, el 36.6% del personal de la micro red Belenpampa, consideran que la habilidad gerencial en dicha institución es muy buena, el 46 % considera que las habilidades gerenciales son buenas, un 14 % que es regular y solo el 4 % considera que la gestión gerencial es mala. Se observa, además, que la dimensión habilidades técnicas o profesionales, se percibieron por el personal de la micro red Belenpampa mayoritariamente como muy buenas, en un 49 %, como buenas en un 38 % y como regulares solo el 9 %. En cuanto a la dimensión habilidades humanas e interpersonales el 49 % lo considera como muy buenas, mientras que solo el 5% como malas. Respecto a la dimensión habilidades conceptuales que el 43 % lo considera como muy buenas, el 42 % como buenas y solo el 14 % como regulares. Con relación a la dimensión habilidades sociales, solo el 29 % lo considera como muy buenas, mientras que el 26 % como regulares.

**Tabla 3***Satisfacción de usuario interno y dimensiones*

	Satisfacción laboral del usuario interno		Satisfacción con la retribución		Satisfacción con el ambiente de trabajo		Satisfacción con las condiciones de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	1	1						
Insatisfecho	3	3	9	9	4	4	6	6
Indiferente	24	24	40	40	22	22	13	13
Satisfecho	52	52	50	50	58	57	57	56
Muy satisfecho	21	21	2	2	17	17	25	25
Total	101	100	101	100	101	100	101	100

Se evidencia de la tabla que, solo el 21 % de los trabajadores de la micro red Belenpampa, se encuentra muy satisfecho con su institución, el 52% considera que se encuentra satisfecho el 28% es indiferente, el 3% insatisfecho y el 1% totalmente insatisfecho. Los niveles de insatisfacción en cuanto a la retribución económica, es mayor que en otras dimensiones, así se tiene que el 9 % se siente insatisfecho y el 37% se siente indiferente con esta dimensión, siendo solo el 2% que se encuentra muy satisfecho. La satisfacción en el ambiente de trabajo es mayor, ya que el 58% se siente satisfecho y el 17% se considera muy satisfecho. Finalmente, con relación a la dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, el 56% se considera satisfecho, mientras que un 25% muy satisfecho. Asimismo, se aprecia que en cuanto a la variable satisfacción con el ambiente de trabajo, el 17% se encuentra muy satisfecho, mientras que el 57% satisfecho, esta variable considera indicadores relacionados con las instalaciones, la iluminación, limpieza y ambientación.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Tomando en cuenta que los hallazgos no presentan distribución normal (ver anexo), se utilizó la Regresión Logística Ordinal para probar la hipótesis con la finalidad de poder medir la dependencia de la variable satisfacción de usuario interno en relación a la variable habilidades gerenciales. Se utilizó esta prueba, debido a que los datos para el modelamiento son de naturaleza ordinal cualitativa; para su procesamiento y presentación se consideró el reporte del programa SPSS 25.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

**Tabla 4**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del usuario interno*

Pruebas de la razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	83,292	12	,000	,562
Final				,623
				,355

Se aprecia en la tabla, la prueba de regresión logística ordinal para contrastar la hipótesis general. El reporte describe que el nivel de satisfacción laboral del usuario interno depende de las habilidades gerenciales en la micro red de salud Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 83,292 y p valor = ,000 <  $\alpha$  = ,05, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = ,623 indicando que la variable predictora habilidades gerenciales influye en un 62% en el nivel de satisfacción laboral del usuario interno de la micro red asistencial de Belenpampa.

### 3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción a la retribución*

Información de ajuste de los modelos				
Pruebas de la razón de verosimilitud				
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Sólo intersección	37.609	9	0.000	0.311
Final				0.359
				0.185

El reporte describe que el nivel de satisfacción con la retribución, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 37,609 y  $p\_valor=0.000 < \alpha = 0.05$ , de manera que se rechaza la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, demuestra un coeficiente de Nagelkerke =, 359, precisando que la variable predictora habilidades gerenciales influye solo en un 35.9% sobre la satisfacción con la retribución en el personal de la micro red asistencial de Belenpampa.

### 3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

**Tabla 6**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción con el ambiente de trabajo*

Información de ajuste de los modelos				
Pruebas de la razón de verosimilitud				
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	89.558	9	0.000	0.588
Final				0.665
				0.411

El reporte explica que, el nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 89,558 y p valor=0.000 <  $\alpha$  = 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =, 665, precisando que la variable predictora habilidades gerenciales influye en un 66.5% sobre la satisfacción con el ambiente de trabajo, en el personal de la micro red asistencial de Belenpampa.

### 3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

**Tabla 7**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de las habilidades gerenciales en la satisfacción con las condiciones de trabajo*

Información de ajuste de los modelos				
Pruebas de la razón de verosimilitud				
Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección				0.506
Final	71.274	9	0.000	0.569
				0.321

El reporte explica que, el nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 71,274 y  $p\_valor=0.000 < \alpha = 0.05$ , se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke =, 5699, precisando que la variable predictora habilidades gerenciales influye en un 56.9% sobre la satisfacción con las condiciones de trabajo, en el personal de la micro red asistencial de Belenpampa.

## V. DISCUSIÓN

A la luz de los hallazgos encontrados en la investigación, se puede evidenciar que son múltiples los factores que generan distintos niveles de satisfacción en el personal de la micro red Belenpampa. Razón por la que el presente sostuvo por objetivo establecer si la variable habilidades gerenciales era predictora de los niveles de satisfacción laboral del usuario interno. Se demostró la hipótesis general de la investigación, ya que según los hallazgos del análisis estadístico se demostró que las habilidades gerenciales influyen en un 62% sobre la satisfacción de los usuarios internos de la micro red de Belenpampa, por lo que, los trabajadores consideran que las habilidades gerenciales son buenas, presentan adecuada satisfacción laboral.

Considerando los hallazgos de la investigación y la teoría de Whetten & Cameron (2011), que las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa, constituyen destrezas para el desarrollo institucional y de las relaciones entre los trabajadores, Similares resultados a los obtenidos en la investigación, se aprecian en los estudiadas nacionales e internacionales, lo que fortalece la hipótesis de trabajo formulada.

En cuanto a las hipótesis específicas se ha evidenciado que la variable predictora habilidades gerenciales influyen tan solo en un 35.9% sobre el nivel de satisfacción con la retribución, en un 66.5% en la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo y 56.9% con las condiciones de trabajo en la micro red Belenpampa.

Estos resultados coinciden con el estudio de Ruiz (2018), la investigación concluye mencionando que existe relación muy significativa en cuanto al componente trabajo en equipo:  $r=0.440$ ,  $p<0.01$  y significativa respecto a relaciones interpersonales:  $r=0.308$ ,  $p<0.05$ . Asimismo, no es significativa en cuanto al liderazgo frente a la satisfacción laboral del usuario interno del centro de salud, objeto de estudio.

Otra coincidencia con investigaciones nacionales similares, se dio con el estudio correlacional no experimental de Vega (2020) quien, para la prueba de

hipótesis, empleó el coeficiente de correlación de Spearman, habiendo encontrado una correlación lineal simple positiva importante referente a las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral ( $Rho:0,781$ ).

Contrariamente, en relación a la variable satisfacción laboral del usuario interno, se tiene el estudio de Pérez et al. (2017), cuya investigación concluye mencionando que los trabajadores asistenciales de enfermería están insatisfechos, lo que podría afectar a su productividad en la institución y a la calidad en la atención de los pacientes. De manera que el servicio asistencial difiere de una región a otra y también en el eje temporal, ya que cada gestión institucional tiene diversidades, por lo que es conveniente, establecer políticas institucionales a nivel de la nación, en cuanto al mejoramiento en la calidad de los servicios.

En cuanto a las investigaciones internacionales, se tuvo a Hernández (2017) quien concluyó de su estudio, un aspecto importante la exigencia de robustecer la gestión y liderazgo en los gerentes como componentes relevantes para mejorar la gestión dando impulso al trabajo en procesos relacionados con usuarios internos y externos, de manera que es otra coincidencia, respecto a las habilidades gerenciales.

En general, como se pudo apreciar en la sección resultados, los participantes de la investigación, que fueron personal asistencial, personal administrativo y personal de servicio, distribuidos proporcionalmente, de manera que el muestreo consideró dicha distribución, consideran que la gestión de la micro red Belenpampa, presenta apropiadas habilidades gerenciales, es así que sumadas las valoraciones buenas y muy buenas, el porcentaje total es de 82 %, con un total de 83 encuestados de 101 que establece el muestreo. Este porcentaje es considerable, pues refleja la calidad de gestión y desempeño profesional que presentan los funcionarios y gerentes de la micro red Belenpampa. Un factor importante en este aspecto, es el monitoreo constante y supervisión de los entes rectores de la Dirección Regional de Salud Cusco, cuyo eje central en su política de gestión es la calidad al prestar los servicios. Naturalmente que, por la definición del trabajo de investigación, la población de estudio, fueron trabajadores de diversas áreas de la misma micro red.

En cuanto a la segunda variable, satisfacción laboral del usuario interno la suma de porcentajes entre muy satisfecho y satisfecho es de 72.3%, siendo que el 23.8% se siente indiferente respecto a este tema. La dimensión con menor nivel de satisfacción es de la retribución, que a su vez consideraba ítems referidos a la retribución económica, cuya valoración fue muy baja. Esta es una constante a nivel nacional, ya que hay una diferenciación de trato económico a trabajadores nombrados, contratados por la modalidad CAS y servicio de terceros, siendo estas dos últimas modalidades las menos favorecidas con las políticas de retribución económica a los trabajadores. Sin embargo, en el resto de dimensiones de dicha variable, se aprecia mejores porcentajes de satisfacción, especialmente en la satisfacción con las condiciones de trabajo.

En lo que respecta a la condición laboral del personal que trabaja en la micro red Belenpampa, la investigación tomó en cuenta tres tipos de relaciones labores: nombrados, contratados y trabajadores por servicios. En cuanto a los trabajadores nombrados, también se tomó en cuenta si son personal asistencial, administrativo y de servicio. Según los resultados del presente estudio, se tiene que en ambos casos mantienen las proporciones percepción respecto a la satisfacción laboral, de manera que la condición de contratados o nombrados no incide en las percepciones de los mismo.

Los centros y puesto de salud integrados a la micro red Belenpampa, son: Belenpampa, Zarzuela, Independencia, Dignidad nacional Ccorca y Occopata. Incluyen a zonas urbano populares denominadas también como periurbanas. La investigación tomó en cuenta la distribución proporcional de la población atendida por estos puestos y centros de salud, de manera que el muestreo se realizó tomando en cuenta la cantidad de trabajadores de cada puesto y centro de salud.

El muestreo también consideró, de manera proporcional a la población, la condición labora de los trabajadores de la micro red Belenpampa, es decir recogió muestras de trabajadores nombrados, contratados y por servicios por terceros. En cuanto a los trabajadores contratados, se tiene por dos modalidades: por el denominado servicios CAS y contratados en planillas. En relación a servicios por terceros, se tienen algunos trabajadores que deben presentar sus respectivos

recibos de honorarios profesionales sobre la prestación de servicios profesionales, técnicos o de servicio.

Los trabajadores asistenciales, están constituidos por personal médico (sean con especialidad o médicos generales), odontólogos, enfermeras, obstetras, farmacéuticos y técnicos. Los trabajadores administrativos, se tienen en las áreas de tesorería, administración, logística, asistencia social. Finalmente, los trabajadores de servicio: personal de limpieza, conserjería y guardianía. El estudio tomó en cuenta a todos estos sectores laborales.

Sin embargo, una gran limitación es la situación ocasionada por la pandemia del Covid-19, impidiendo realizar el muestreo aleatorio por tómbola, puesto que hubo dificultades para poder considerar la participación aleatoria de los encuestados.

Otra limitación, en este mismo contexto de emergencia sanitaria, fue la disponibilidad de tiempo de las personas encuestadas; sin embargo, se logró cumplimentar el llenado de los instrumentos de investigación, en cada centro y puesto de salud del ámbito de la investigación.

Con relación a la distribución de las encuestas por sexo, se tiene que 35 fueron varones y 66 mujeres, haciendo un total de 101 encuestados. Esta distribución refleja los porcentajes de trabajadores masculinos y femeninos que laboran en la micro red Belenpampa. Pues es mayor el número de enfermeras y obstetras que laboran en la referida micro red, este factor demográfico tampoco difiere respecto a las percepciones en cuanto a las habilidades gerenciales, de manera que varones y mujeres tienen las mismas percepciones.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera** : El nivel de satisfacción laboral del usuario interno depende de las habilidades gerenciales en la micro red de salud Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 83,292 y  $p < \alpha = 0,05$ , se rechaza  $H_0$  y se valida  $H_1$ , de manera que la variable predictora habilidades gerenciales influye en un 62% en el nivel de satisfacción laboral del usuario interno de la micro red asistencial de Belenpampa.

**Segunda** : El nivel de satisfacción con la retribución, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 37,609 y  $p < \alpha = 0.05$ , de manera que se rechaza la hipótesis nula, siendo que la variable predictora habilidades gerenciales influye solo en un 35.9% en la satisfacción con la retribución en los trabajadores de la micro red asistencial de Belenpampa

**Tercera** : En cuanto al nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa; de acuerdo al Chi cuadrado = 89,558 y  $p < \alpha = 0.05$ . La variable predictora habilidades gerenciales influye en un 66.5% en la satisfacción con el ambiente de trabajo, en los trabajadores de la micro red asistencial de Belenpampa.

**Cuarta** : Respecto al nivel de satisfacción con las condiciones de trabajo, depende de las habilidades gerenciales en la micro red Belenpampa. La variable predictora habilidades gerenciales influye en un 56.9% en la satisfacción con las condiciones de trabajo, en los trabajadores de la micro red asistencial de Belenpampa

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Es necesario que las autoridades y gestores de políticas administrativas de la Dirección Regional de Salud, implementen programas de fortalecimiento institucional a fin de mejorar las habilidades gerenciales de los funcionarios del ramo y poder brindar un apropiado servicio al usuario interno y externo de los servicios de salud.
- Segunda** : A través de las universidades de la región, se debe realizar un programa de capacitación en servicio, como parte de la formación continua de los trabajadores administrativos y funcionarios encargados de la gestión institucional, para fortalecer sus habilidades gerenciales.
- Tercera** : Se debe implementar actividades de presentación de logros de gestión a nivel de micro redes de la región, con el propósito de promover las prácticas saludables al gestionar los servicios de salud y socializar las experiencias de diversas unidades administrativas y gerenciales.

## REFERENCIAS

- Abrajan, M., & Contreras, J. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en psicología*, 4(1) 105 - 118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos de la investigación científica. *Ciencia y enfermería, Ciencia y enfermería*, 8(1), 15 - 18. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias: La Trilogía. Primera Edición*. Buenos Aires: Granica.
- Alonso, L. (2007). Autoestima y relaciones interpersonales en jóvenes. *Salud Uninorte. Barranquilla* (Colombia). *Salud Uninorte*, 23(1), 32-42. <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v23n1/v23n1a05.pdf>
- Aparicio, M. & Medina, J. (2015). *Habilidades gerenciales que demandan las empresas en el Peru* [Tesis de maestría - Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1650/Monica_Tesis_maestria_2015.pdf)
- Arrascue, E., Podestá, L., Matzumura, J., Gutiérrez, H., & Ruiz, R. (2021). habilidades gerenciales desde la percepción del personal del hospital municipal Los olivos. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 275-282. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3715>
- Baena, A., Ayala, J. & Baños, R. (2017). Investigación descriptiva, correlaciona. *Pensar en movimiento*, 15 (1) 1 - 17. doi:Doi: 10.15517/pensarmov.v15i1.24777
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo editorial patria. [https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n.+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi66LTdsPxAhUfqpUCHU1\\_BWgQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n.+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi66LTdsPxAhUfqpUCHU1_BWgQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q&f=false)
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado*, 6, 1 - 10. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

- Campos, G., Nolberto, V. & Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista de enfermería herediana*, 11(18) 11 - 17. doi:<https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Cárdenas, H. (2016). La función del funcionalismo: una exploración conceptual. *Dossier*, 18(41) 196-214. doi:<http://dx.doi.org/10.1590/15174522-018004107>
- Farindo, Y. (2014). La otredad y la discriminación de géneros. *Advocatus*, 23(14) 49 - 57.  
file:///C:/Users/pc/Downloads/DialnetLaOtredadYLaDiscriminacionDeGeneros-5982830.pdf
- Ferrer, J., & Clemenza, C. (2006). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva. *Tendencias*, 3(1), 81 - 100.  
file:///C:/Users/pc/Downloads/DialnetHabilidadesGerencialesComoFundamentoDeLaEstrategia-3985408.pdf
- Franco, R. y Lánzaró, J. (2006). *Política y políticas públicas*. Madrid: Niño y Dávila editores. 3(1), 81 - 100.  
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2810/S301441F825P.pdf?sequence=1>
- García, F., Boom, E., & Molina, S. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 21(22) 1-21.<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446001.pdf>
- Gómez, J., Becerra, M., Beltrán, J., García, B., & Gómez, M. (2012). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el área administrativa. *Revista de enfermería del Instituto Mexicano de Seguridad Social*, 20(1), 5 - 9.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=35568>
- Grohmann, M., Battistella, L., & Baratto, J. (2012). Competencias del gestor hospitalario: estudio en un hospital público brasileño. *Enfermería Global*, 11(26) 191 - 208.  
doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S1695-61412012000200013>
- Hernández, H., Muñoz, D., & Barrios, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las instituciones prestadores de salud de la región Caribe. *ECONÓMICAS CUC*, 38(1) 133-146. doi:  
<https://doi.org/10.17981/econcuc.38.1.06>

- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*, 34(1), 349-368. doi:[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- López, B., & Osca, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicotema*, 23(1), 119-125.  
[https://www.researchgate.net/publication/275255772\\_El\\_papel\\_del\\_modelo\\_DemandasControlApoyo\\_en\\_la\\_salud\\_de\\_trabajadores\\_de\\_la\\_construccion](https://www.researchgate.net/publication/275255772_El_papel_del_modelo_DemandasControlApoyo_en_la_salud_de_trabajadores_de_la_construccion)
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades rirectivas*. México D.F: McGrawHill.
- Mangrulkar, L., & Vince, C. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida*. s/c: Agencia Sueca de Cooperación Internacional para el Desarrollo.  
[http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Enfoque%20de%20Habilidades%20para%20la%20vida%20OPS\\_0.pdf](http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Enfoque%20de%20Habilidades%20para%20la%20vida%20OPS_0.pdf)
- Medina, A., & Gallegos, C. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores. *Revista de administración pública*, 42(6), 1213-30.  
<https://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf>
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Moro, D. & Marínez, A. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gac Sanit*, 32(4), 352-361. doi: 10.1016 / j.gaceta.2017.02.009.
- Montoya , J., & Farías, G. (2011). Desarrollo de habilidades profesionales y adquisición de conocimientos. *Innovar*, 21(40), 93 - 106.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81822453008.pdf>
- Pérez, M., González, P., & Castañón, I. (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución de segundo nivel. *Revista de Técnicas de la Enfermería y Salud*, 1(1), 23-29.

[https://www.ecorfan.org/republicofperu/research\\_journals/Revista\\_de\\_Tecnicas\\_de\\_la\\_Enfermeria/vol1num1/Revista\\_de\\_T%C3%A9cnicas\\_de\\_la\\_Enfermeria\\_y\\_Salud\\_V1\\_N1\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Tecnicas_de_la_Enfermeria/vol1num1/Revista_de_T%C3%A9cnicas_de_la_Enfermeria_y_Salud_V1_N1_4.pdf)

Pilligua, L., y Arteaga, C. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1 - 25.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Puig, M. (2012). Necesidades humanas: evolución del concepto. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(54), 1 - 12.

<https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950250005.pdf>

Pujol, L., y Dabos, E. (2018). Satisfacción laboral: Una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-14600003.pdf>

Quero, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 12(2) 248 - 255.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Quintana, A. (2008). Planteamiento del problema de investigación: errores de la lectura superficial de libros de texto de metodología. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(1), 239–253.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15g381/rinvp.v11i1.3893>

Rodríguez, G. (2018). *Habilidades gerenciales hospitalaria: cómo desarrollar una gestión administrativa exitosa*. Uleam.

<http://www.munayi.uleam.edu.ec/habilidadesgerencialeshospitalariacomo-desarrollar-una-gestion-administrativa-exitosa/>

Rodríguez, G., Peñarrieta, M., Ajila, D., Moreno, K., Rodríguez, G., Rodríguez, S., & Rodríguez, V. (2018). *Habilidades gerenciales hospitalaria*. Manta - Manabí - Ecuador: Ediciones Uleam.

<http://www.munayi.uleam.edu.ec/wpcontent/uploads/2019/01/habilidades-gerenciales-hospitalarias-1.pdf>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141 - 147.

- [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista electrónica de veterinaria*, 16(1), 1 - 14.
- <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Ruelas, M., & Pelcastre Villafuerte, B. (2010). Perfil gerencial de los directivos de los servicios de salud. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 15(2), 59-64.<https://www.redalyc.org/pdf/473/47313840003.pdf>
- Ruiz, M. (2018). *Habilidades gerenciales y nivel de satisfacción del usuario interno – C.S. Chicama, 2018*. [Tesis de maestría - Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15189>
- Sarmiento, S., y Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial Data*, 22(1), 95-112. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. Redicuc. <http://hdl.handle.net/11323/1081>
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. Barranquilla: Universidad de la Costa. [https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1081?locale-attribute=pt\\_BR](https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1081?locale-attribute=pt_BR)
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155 - 165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vega, C. (2019). *Habilidades gerenciales y satisfacción laboral en la dirección de salud del hospital militar, Jesús María, Lima, 2019* [Tesis de maestría - Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4392>
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. México D.C: Pearson.
- Zamalloa, T. (2019). *Habilidades gerenciales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud Cusco Norte en el año 2018*. [Tesis de maestría - Universidad Andina del Cusco].

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3578/1/Tania\\_Tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2020.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3578/1/Tania_Tesis_maestr%C3%ADa_2020.pdf)



			Satisfacción con las condiciones de trabajo	Ambiente físico. Limpieza Horarios	40 -45	En desacue rdo=2 Indeciso =3 De acuerdo =4 Totalme nte de acuerdo =5	Casi nunca = 17 - 20 Siempre = 21 - 24
--	--	--	--	---	--------	---	---

## Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Habilidades gerenciales</b>	Es la capacidad del ser humano adquirida por el aprendizaje, capaz de generar resultados esperados con la mayor certeza, con el mínimo empleo de tiempo y economía y con la mayor seguridad (Rodríguez Ríos et al., 2018).	Las habilidades gerenciales fueron medidas a través de sus dimensiones: habilidades técnicas o profesionales, habilidades humanas o interpersonales, habilidades conceptuales y habilidades sociales.	Habilidades técnicas o profesionales	-Conocimiento de la función -Experiencia en procesos	1-6	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi nunca = 4 Siempre = 5
			Habilidades humanas o interpersonales	-Motivación -Inteligencia emocional	7-12	
			Habilidades conceptuales	-Planificación estratégica -Toma de decisiones	13-18	
			Habilidades sociales	-Mantener buena conversación -Expresar afecto -Responder a una queja	19-27	
<b>Satisfacción laboral del usuario interno</b>	La satisfacción al interior de un centro laboral podría considerarse como la actitud del usuario interno frente a su propia labor. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el servidor considera en su actividad laboral (Vallejo, 2010).	Fue medido a través de las dimensiones: satisfacción con la retribución, satisfacción con el ambiente de trabajo; satisfacción con las condiciones de trabajo.	Satisfacción con la retribución.	-Salarial -No salarial	28- 33	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica  Totalmente en desacuerdo= 1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5
			Satisfacción con el ambiente de trabajo	-Comunicación -Empatía -	34 -39	
			Satisfacción con las condiciones de trabajo	-Ambiente físico -Limpieza -Horarios	40 -45	

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: Técnicas o profesionales	Conocimiento Experiencia Técnicas y herramientas a su cargo	1-5	<b>Escala:</b> ordinal  <b>Nivel:</b> politómica	Muy bajo= 100  Bajo=101
Dimensión 2: Humanas o interpersonales	Comunicación Resolver problemas Colaboración	6-10	Escala tipo likert de 10 puntos; donde 1 indica ser ineficiente	Moderado=102  Alto=103
Dimensión 3: Conceptuales	La organización o empresa Medio Interno Medio externo	11-15  16-20	para la tarea y 10 que señala completo dominio de la tarea	Muy alto = 104
Dimensión 4: Sociales	Responder a quejas Asertividad Escucha activa			

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índices	Niveles y rangos
Dimensión 1: Satisfacción con la retribución.	Remuneración	1-3	<b>Escala:</b> ordinal <b>Nivel:</b> politómica	Muy bajo= 100
	Bonos			Bajo=101
Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente de trabajo	Incentivos	4-12	Escala Likert de cinco posiciones (desde 0 = «nunca», hasta 4 = «siempre»).	Moderado=102
	Limpieza			Alto=103
	Seguridad			Muy alto=104
Dimensión 3: Satisfacción con las condiciones de trabajo	Distribución de espacios	13-20		
	Inmersión en el trabajo			
	Felicidad en el trabajo			



## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO

Marque el que usted considere

N°	ÍTEM	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de Realizar las cosas en que usted destaca.					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
4	El salario que usted recibe.					
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que Debe alcanzar.					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de Trabajo.					
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en Su lugar de trabajo.					
8	La iluminación de su lugar de trabajo.					
9	La ventilación de su lugar de trabajo.					
10	La temperatura de su local de trabajo.					
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.					
12	Las oportunidades de promoción que tiene.					
13	Las relaciones personales con Sus superiores.					
14	La supervisión que ejercen sobre usted.					
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.					
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.					
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.					
18	El apoyo que recibe de sus superiores.					
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.					

Muchas gracias.

## Anexo 4. Resultado de reporte de similitud de Turnitin.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<sup>1</sup> ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Habilidades gerenciales en la satisfacción laboral del usuario  
interno de la Microred Belenpampa - Cusco 2021

<sup>2</sup> TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE.



## Anexo 5. De hipótesis general

### Regresión nominal

<b>Notas</b>		
Salida creada		07-JUL-2021 19:31:36
Comentarios		
Entrada	Datos	H:\DOCUMENTOS 2021\TESIS\NATALY ROZAS\BASE DE DATOS 1.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	101
	Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos
Casos utilizados		Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables del modelo.
Sintaxis		NOMREG V2 (BASE=LAST ORDER=ASCENDING) BY V1 /CRITERIA CIN(95) DELTA(0) MXITER(100) MXSTEP(5) CHKSEP(20) LCONVERGE(0) PCONVERGE(0.000001) SINGULAR(0.00000001) /MODEL /STEPWISE=PIN(.05) POUT(0.1) MINEFFECT(0) RULE(SINGLE) ENTRYMETHOD(LR) REMOVALMETHOD(LR) /INTERCEPT=INCLUDE /PRINT=PARAMETER SUMMARY LRT CPS STEP MFI.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.03
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Satisfacción laboral del usuario interno	Muy insatisfecho	1	1,0%
	Insatisfecho	3	3,0%
	Indiferente	24	23,8%
	Satisfecho	52	51,5%
	Muy satisfecho	21	20,8%
habilidades gerenciales	Malas	4	4,0%
	Regulares	14	13,9%
	Buenas	46	45,5%
	Muy buenas	37	36,6%
Válidos		101	100,0%
Perdidos		0	
Total		101	
Subpoblación		4	

### Información de ajuste de los modelos

Modelo	Criterios de ajuste de modelo			
	Pruebas de la razón de verosimilitud			
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	108,123			
Final	24,831	83,292	12	,000

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,562
Nagelkerke	,623
McFadden	,355

### Estimaciones de parámetro

Satisfacción laboral del usuario interno <sup>a</sup>		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	95% de intervalo de confianza para Exp(B)	
								Límite inferior	Límite superior
Muy insatisfecho	Intersección	-5,514	3,306	2,782	1	,095			
	[habilidades gerenciales=101]	27,720	3,981	48,485	1	,000	10927903 22197,889	44662384 6,961	26738175 67995128, 500
	[habilidades gerenciales=102]	2,470	9,172	,072	1	,788	11,820	1,841E-7	75900678 2,031
	[habilidades gerenciales=103]	2,261	4,230	,286	1	,593	9,589	,002	38212,653
	[habilidades gerenciales=104]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
Insatisfecho	Intersección	-4,416	1,916	5,309	1	,021			
	[habilidades gerenciales=101]	27,720	,000	.	1	.	10927903 22197,897	10927903 22197,897	10927903 22197,897
	[habilidades gerenciales=102]	2,470	5,504	,201	1	,654	11,820	,000	572130,71 5
	[habilidades gerenciales=103]	2,261	2,483	,829	1	,363	9,589	,074	1245,599
	[habilidades gerenciales=104]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
Indiferente	Intersección	-2,109	,637	10,976	1	,001			
	[habilidades gerenciales=101]	2,242	,000	.	1	.	9,415	9,415	9,415
	[habilidades gerenciales=102]	5,849	1,952	8,977	1	,003	347,033	7,560	15929,690
	[habilidades gerenciales=103]	2,948	,881	11,200	1	,001	19,068	3,392	107,183
	[habilidades gerenciales=104]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
Satisfecho	Intersección	-,723	,366	3,895	1	,048			
	[habilidades gerenciales=101]	1,630	,000	.	1	.	5,103	5,103	5,103
	[habilidades gerenciales=102]	1,907	2,117	,812	1	,368	6,735	,106	426,554
	[habilidades gerenciales=103]	2,856	,651	19,249	1	,000	17,398	4,857	62,325

[habilidades gerenciales=104]	0 <sup>b</sup>	.	.	0	.	.	.	.
-------------------------------	----------------	---	---	---	---	---	---	---

- a. La categoría de referencia es: Muy satisfecho.
- b. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

### Pruebas de la razón de verosimilitud

Efecto	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Pruebas de la razón de verosimilitud		
		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	24,831 <sup>a</sup>	,000	0	.
habilidades gerenciales	108,123	83,292	12	,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

- a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

### Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaj	N	Porcentaj	N	Porcentaj
		e		e		e
habilidades gerenciales	101	100,0%	0	0,0%	101	100,0%
Satisfacción laboral del usuario interno	101	100,0%	0	0,0%	101	100,0%

### Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
habilidades gerenciales	Media	103,15	,080	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	102,99	
		Límite superior	103,31	
	Media recortada al 5%	103,21		
	Mediana	103,00		
	Varianza	,648		
	Desv. Desviación	,805		
	Mínimo	101		
	Máximo	104		
	Rango	3		
	Rango intercuartil	1		
	Asimetría	-,747	,240	
	Curtosis	,174	,476	
Satisfacción laboral del usuario interno	Media	102,88	,080	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	102,72	
		Límite superior	103,04	
	Media recortada al 5%	102,92		
	Mediana	103,00		
	Varianza	,646		
	Desv. Desviación	,804		
	Mínimo	100		

Máximo	104	
Rango	4	
Rango intercuartil	1	
Asimetría	-,606	,240
Curtosis	,826	,476

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk				
	Estadístic	o	gl	Sig.	Estadístic	o	gl	Sig.
	habilidades gerenciales	,249	101	,000	,815	101	,000	
Satisfacción laboral del usuario interno	,282	101	,000	,843	101	,000		

a. Corrección de significación de Lilliefors



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "HABILIDADES GERENCIALES EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA MICRORED BELENPAMPA-CUSCO 2021", cuyo autor es ROZAS CHOQUE NATALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Octubre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 13- 10-2021 09:44:11

Código documento Trilce: TRI - 0193686