



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DESEMPEÑO DEL GERENTE ASOCIADO A LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO
DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
EN ENERO 2017**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

PORTUGAL PUMA JAQUELINE MIRIAM

ASESORA:

Mr. MAGALY VERA HERRERA

SECCIÓN:

CIENCIAS MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

PERÚ – 2017

PÁGINA DE JURADO

Presidente del jurado

Secretario

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios mi padre celestial, por acompañarme en todo momento. A mis padres, Pastor y Luzmila por darme las herramientas necesarias que me guiaron por el buen camino a través de su inmenso amor y sabiduría.

A mis hijos José Henry y Álvaro Daniel por prestarme el tiempo que les corresponde, y que pueda dedicarles a mis estudios.

A mi hermana Luzmila por ser mi ejemplo de superación y fortaleza personal.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a mi querido padre Pastor, que ha sabido formarme con buenos sentimientos hábitos y valores, a mi madre Luzmila que desde el cielo guía mis pasos.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jaqueline Miriam Portugal Puma, estudiante del programa d Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 04436902, con la tesis titulada “DESEMPEÑO DEL GERENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA EN ENERO DEL 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El Artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción de deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad cesar vallejo.
- 5) Si, el articulo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de postgrado, de la universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Trujillo, junio de 2017

Jaqueline Miriam Portugal Puma

PRESENTACIÓN

La presente investigación titulado “DESEMPEÑO DEL GERENTE ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA EN ENERO DEL 2017”, tiene el propósito de determinar la asociación entre el Desempeño del gerente y Satisfacción del usuario interno, que son las variables del estudio.

El puesto de gerente de una institución de salud en nuestro país, generalmente era ocupado por el trabajador más antiguo de la institución, y que sea médico de profesión. Es en este contexto que las funciones propias de administración, planificación, programación y ejecución de recursos humanos, materiales, financieros, infraestructura, estaban a cargo de un excelente médico pero ineficiente administrador, motivo por el cual se agudizaban los problemas inherentes al cargo.

En una institución del rubro de salud, la satisfacción del personal que labora no necesariamente representaba un factor importante para ofrecer un servicio de calidad al usuario externo, esto inducía a que el personal no se sentía cómodo dentro de su ámbito laboral lo cual repercutía muchas veces en el ámbito laboral y muchas veces se transmitía al ámbito familiar.

Con la promulgación de la Ley del Servicio Civil, se mejora estos aspectos, ya que se inserta la meritocracia, con el fin de mejorar la calidad en cuanto a los servicios que se ofrecen al usuario externo y también al trabajador interno de estas instituciones de salud.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de cuadros y gráficos	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	3
1.2. TRABAJOS PREVIOS	5
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	8
1.3.1. LAS ORGANIZACIONES	8
1.3.2. GERENTE	8
1.3.3. GERENTE DE SERVICIOS DE SALUD	12
1.3.4. DESEMPEÑO DEL GERENTE.....	13
1.3.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	15
LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD	17
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
PROBLEMA PRINCIPAL	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	18
1.6. HIPÓTESIS	19
1.7. OBJETIVOS	19
OBJETIVO GENERAL.....	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
II. METODO	20
2.1. TIPO Y DISEÑO DE METODOLÓGICO	20
TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
2.2. VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN.....	20
VARIABLE INDEPENDIENTE	20
VARIABLE DEPENDIENTE	20
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	20
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
POBLACIÓN.....	22
MUESTRA	22

2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	23
	TÉCNICA.....	24
	INSTRUMENTO.....	24
	VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD	24
2.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	24
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	25
III.	RESULTADOS	26
3.1.	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS	26
	3.1.1. PRUEBA DE INDEPENDENCIA CHI-CUADRADO.....	48
	RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.....	49
IV.	DISCUSIONES	52
V.	CONCLUSIONES	56
VI.	RECOMENDACIONES.....	57
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
	ANEXOS	61

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1

Nivel de satisfacción y la innovación es característica de nuestra organización 38

CUADRO 2

Nivel de satisfacción y es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas 40

CUADRO 3

Nivel de satisfacción y mi instituciones flexible y se adapta bien a los cambios 42

CUADRO 4

Nivel de satisfacción de satisfacción y las tareas que desempeño corresponden a mi función 44

CUADRO 5

Nivel de satisfacción y conozco las tareas o funciones específicas que debo organizar en mi organización 46

CUADRO 6

Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 48

CUADRO 7

Nivel de satisfacción y en mi organización participo en la toma de decisiones 50

CUADRO 8

Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas 52

CUADRO 9

Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo 54

CUADRO 10

Nivel de satisfacción y mi jefe está disponible cuando se le necesite 56

CUADRO 11

Nivel de satisfacción y nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso 58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1	
Nivel de satisfacción y es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas	39
GRÁFICO 2	
Nivel de satisfacción y es fácil para mis compañeros de trabajo que sus ideas sean consideradas	41
GRÁFICO 3	
Nivel de satisfacción y mi instituciones flexible y se adapta bien a los cambios	43
GRÁFICO 4	
Nivel de satisfacción de satisfacción y las tareas que desempeño corresponden a mi función	45
GRÁFICO 5	
Nivel de satisfacción y conozco las tareas o funciones específicas que debo organizar en mi organización	47
GRÁFICO 6	
Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	49
GRÁFICO 7	
Nivel de satisfacción y en mi organización participo en la toma de decisiones	51
GRÁFICO 8	
Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas	53
GRÁFICO 9	
Nivel de satisfacción y mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	55
GRÁFICO 10	
Nivel de satisfacción y mi jefe está disponible cuando se le necesite	57
GRÁFICO 11	
Nivel de satisfacción y nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso	59

RESUMEN

El presente estudio investigativo tiene el objetivo de determinar la asociación que existe entre el Desempeño del Gerente y la Satisfacción del Usuario Interno del Hospital Regional Moquegua, enero 2017. Se eligió una muestra de 113 usuarios internos, se utilizó el muestreo probabilístico por estratos, se determinaron criterios de inclusión, se aplicó la entrevista como técnica, en el entendido que constituye un diseño observacional. Los datos se recopilaron mediante una encuesta de tipo Lickert modificado que viene a ser el instrumento; se emplearon tablas de frecuencia y gráficos para el análisis de datos, para las pruebas de hipótesis, se ha descartado mediante el modelo de regresión lineal múltiple, porque la información es cualitativa, además se manejó la prueba de independencia Chi-Cuadrado para identificar el grado de significancia. El resultado obtenido al contrastar la hipótesis indica que sí existe asociación estadísticamente significativa entre las variables, afirmando al 95% la existencia de una asociación positiva, es decir que el Desempeño del Gerente si va a ser determinante para que los usuarios internos de la institución se encuentren totalmente satisfechos, se llegó a la conclusión de que el 51.3% de los usuarios internos del Hospital Regional Moquegua están totalmente insatisfechos, el 46.0% se encontraban medianamente satisfechos, solo el 2.7% se encontraban satisfechos y ningún usuario interno se encontraba satisfecho.

Palabras clave: Desempeño del Gerente, Satisfacción, Usuario Interno

ABSTRACT

The present investigative study has the objective of determining the association that exists between the Performance of the Manager and the Satisfaction of the Internal User of the Moquegua Regional Hospital, January 2017. A sample of 113 internal users was chosen, probabilistic sampling by strata was used, they determined inclusion criteria, the interview was applied as a technique, in the understanding that constitutes an observational design. The data was collected through a modified Lickert type survey that becomes the instrument; frequency tables and graphs were used for data analysis, for hypothesis testing, it was discarded using the multiple linear regression model, because the information is qualitative, and the Chi-square independence test was used to identify the degree of significance. The result obtained by contrasting the hypothesis indicates that there is a statistically significant association between the variables, affirming 95% the existence of a positive association, that is, the Manager's Performance will be determinant for the internal users of the institution. find completely satisfied, it was concluded that 51.3% of internal users of Moquegua Regional Hospital are totally dissatisfied, 46.0% were fairly satisfied, only 2.7% were satisfied and no internal user was satisfied.

Keywords: Manager Performance, Satisfaction, Internal User

I. INTRODUCCIÓN

Según Idalberto Chiavenato en una de sus obras sobre el comportamiento de una organización indica que los gerentes son personas que dirigen a una empresa, éstos distribuyen los recursos escasos a diferentes áreas y generalmente no son suficientes (1).

Los gerentes determinan la relación entre los medios y los fines y tienen la autoridad y la responsabilidad de construir o destruir una organización.

El gerente que desempeña una buena función genera un ambiente laboral positivo por lo que motiva a los trabajadores a su cargo. En cambio, aquél gerente que no realiza sus funciones adecuadamente puede llegar a limitar el desarrollo y hacer que se disfrute menos el trabajo como vocación.

El gerente que administra una empresa que brinda servicios que generen salud en todas sus esferas a la población, tiene la responsabilidad de que estos servicios sean brindados en forma eficiente y eficaz con las consideraciones ético legales que esto conlleva, cumpliendo de modo tácito las estrategias y objetivos que proceden del nivel central, esto conlleva a una buena administración de establecimientos de salud de diferente complejidad y capacidad resolutoria, de diferente grupo humano, cada uno con un nivel diferente de educación, cultura, con diferentes actividades por hacer, considerando además la carga emocional que los usuarios internos de los servicios de salud traen consigo antes de iniciar la jornada laboral.

Los usuarios internos de una institución de salud son: El personal asistencial; médicos, enfermeras, obstetras, químicos farmacéuticos, biólogos, psicólogos nutricionistas, personal técnico de enfermería, de laboratorio de farmacia y otros, así también el personal administrativo; en economía, administración, contabilidad etc., todos ellos de diversa especialización y responsabilidad para con el usuario externo y con sus propios compañeros de trabajo.

Uno de los temas de mayor relevancia en nuestros tiempos, es la satisfacción en el trabajo, motivo por el cual se incrementa el interés de investigar por tratarse de organizaciones que se encuentran en constante movimiento y cambio a lo largo de todo el tiempo. El término de satisfacción significa que el que dirige debe también preocuparse por el usuario, que este contento que este motivado, que tenga confianza y ánimo de seguir brindando una atención de calidad tanto al usuario externo como a sus propios compañeros de trabajo.

Estos aspectos psicológicos se agudizan frente a los factores estresantes que presentan los trabajadores del sistema de salud, factores que son del resultado de la dedicación del cuidado de los demás, involucrando aspectos vitales como lo es la morbilidad y mortalidad, aspectos también relacionados con los familiares de los pacientes y aspectos socio económicos del propio sistema de salud peruano.

Con el presente trabajo investigativo se pretende determinar la asociación entre el desempeño del gerente en cuanto a la satisfacción del usuario interno y así mismo evaluar el nivel de la satisfacción en el Hospital Regional Moquegua, enero 2017.

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La satisfacción del usuario interno que trabaja en el rubro de la salud, forma parte del eje fundamental para el normal desenvolvimiento de la organización, consideramos que los usuarios tienen que sobrellevar a diario situaciones apremiantes y estresantes principalmente por convivir de cerca con el dolor, el sufrimiento, la muerte, la carencia de materiales, de equipos, de tecnología etc. La política gerencial de la organización, puede influir en forma trascendental en el nivel de satisfacción que puede tener el trabajador, experimentando sensaciones de bienestar, confort, mejora su autoestima, tanto personal como profesional, estando en la capacidad y en la disponibilidad de realizar sus actividades con buena disposición, respondiendo apropiadamente a los requerimientos del establecimiento de salud a la que pertenecen.

El factor económico de la política de gobierno (sueldos no acordes con la canasta familiar) genera un motivo principal de insatisfacción del personal, aunándose a ello también se puede señalar la falta de capacidad de los actuales gerentes, elegidos por diferentes motivos que no sean por su formación académica, ya que el requisito común que se espera en un gerente de salud, es que sea médico sin importar si tiene estudios de gerencia o de administración en salud. Esta situación se agrava por los grupos de oposición que se encuentran en los establecimientos, generando un clima de desconfianza y falta de voluntad para generar políticas encaminadas a la satisfacción de todos los usuarios internos de salud sin importar el grupo profesional o el nivel de educación.

Según el INEI el mayor porcentaje de usuarios internos de salud pertenecen al sexo femenino, indicador que es igual en nuestra institución de estudio por lo que no está exento de lidiar con los problemas del hogar, los hijos, la economía, y otros aspectos (2).

Según Vanessa Pamela Zelada Rosales, se escucha en los pasillos, comentarios de los usuarios internos como: “deseo que termine el turno”, “no puedo laborar sin material suficiente”, “no hay estímulos”, “no reconocen nuestro esfuerzo”, “lo que gano no alcanza y no lo merezco”, “la infraestructura no es la adecuada”, “no comunican para participar en las capacitaciones” (3).

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Se revisaron varios informes de investigación relacionados al presente tema a investigar.

A NIVEL INTERNACIONAL

Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, realizaron la investigación sobre *satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*, Colombia 2012, en el que obtuvieron los siguientes resultados: Los profesionales de enfermería presentaron el mayor porcentaje de insatisfacción laboral en relación a los enfermeros varones, también se resalta que los enfermeros varones presentan mayor presión y tensión laboral. Quienes vienen laborando profesionalmente por encima de siete años se encuentran insatisfechos en relación a los que trabajan menos años. La relación estadísticamente significativa también se observa en cuanto a la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$) (4).

Dolores Vargas Alarcón realizó una investigación denominado *estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de pichincha*, Quito, Ecuador 2013. Se llegó al siguiente resultado: El 90% de usuarios internos estaba satisfecho. Las variables que se encuentran estadísticamente significativas son del centro de salud Anova con $p=0,012$ sus Instalaciones con $p=0,003$ y equipamiento $p=0,005$; servicios de apoyo $p=0,002$ y comunicación $p=0,042$. Los principios de participación del personal y enfoque al cliente, referentes a la gestión de calidad, indican que están relacionados con el nivel de satisfacción (5).

A NIVEL NACIONAL

El Instituto Nacional de Estadística e Informática realizó la *encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud*, en Susalud, Lima 2015. Del profesional médico y enfermería que fueron entrevistados, se observa que el 63,0% son personal femenino y el 37,0% son personal masculino. Del grupo médico el 4,7% son varones, y del de enfermería el 92,3% son mujeres. De ambos grupos profesionales el 63,4% se encuentran satisfechos con su trabajo a nivel nacional; observándose que en el MINSA-GR el 55,9% se encuentra satisfecho, en EsSalud el 70,4%, en SSFFAAPP el 65,1% y en la CSP el 68,5% (2).

Lucía Bobbio y Willy Ramos investigaron *la satisfacción laboral relacionada con los factores asociados en el personal asistencial médico y no médico, del hospital nacional de Lima, 2010*. Obteniendo como resultado: Que el personal médico se encuentra satisfecho con su trabajo en un 22.7%, el personal compuesto de enfermeras y obstetras es de 26.2% y el personal técnico de enfermería supera con el 49.4%. La limpieza e higiene de los ambientes laborales con $p=0,003$ y adecuada relación con sus jefes de servicio es de $p=0,023$ que, estos fueron los factores asociados a la satisfacción laboral del profesional médico, en cambio, los factores que se asocian a la satisfacción en profesionales de enfermería y obstetricia son la adecuada carga laboral con $p=0,003$ y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso con el $p=0,006$ (6).

Zelada Rosales, Vanessa Pamela investigó el *nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, 2015*. Donde obtuvo como resultado que el 68% del personal asistencial percibe una baja satisfacción, consideró también la relación con las condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, relaciones interpersonales denotando como satisfacción alta, sobre beneficios laborales y/o remunerativos el 50% siente satisfacción alta, en cambio el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad predomina la satisfacción baja (3).

Rigel Tarco Delgado, Santiago Saco Méndez, Samuel Paredes Calcina, Carlos Martínez Cevallos, investigaron el *grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchis - Acomayo*, Cusco 2003. Llegaron a un resultado general con puntaje de 3.23 que significa satisfacción del usuario interno, de igual manera en las áreas de percepción de confort con 3.14, eficiencia 2.63, en el área de motivación con 2.93 lo que corresponde a insatisfacción (7).

A NIVEL LOCAL

Flores García, Diana Rosío estudió los riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del hospital EsSalud II, Moquegua 2011. Donde concluyó la existencia de relación en las variables además se denota un alto nivel de riesgos psicosociales y niveles bajos de satisfacción laboral en el personal de enfermería (8).

1.3. TEORÍAS RELACIONADOS AL TEMA

1.3.1. LAS ORGANIZACIONES

Se define a la organización como un proceso de acciones sistematizadas, que están compuestas por más de dos individuos con participación mutua y recíproca, lo que es fundamental para mantener la existencia de dicha organización. La misma coexiste cuando la integra el personal preparado para entablar una buena comunicación y realizar funciones que los conlleve a objetivos comunes (1).

Por lo general la mayoría de las personas pasan el mayor de su tiempo en una organización, puede ser por trabajo u otros asuntos, por lo que esta situación determina que los individuos están pendientes el uno del otro y de las actividades que realizan, por ello existe la administración de recursos humanos, así mismo, estas personas tienen la capacidad de poder comunicarse entre ellas y tener la habilidad de actuar conjuntamente.

El crecimiento de las organizaciones tiende a volverlas cada vez más complejas, pudiendo ser vulnerable la eficacia de la misma.

1.3.2. GERENTE

Definición

Según el autor Krygier, la expresión o término gerente es una indicación para destinar el acto de regir a los demás, conseguir que las cosas se conciban, establecer y ejecutar mandatos (9).

Es aquella persona responsable de gestionar y dirigir las acciones que son necesarias para que dicha institución se pueda encaminar o llegar a los objetivos propuestos, a su vez el gerente también cumple las funciones de

supervisor, control, planificación sobre el personal que se encuentra bajo su mandato.

El gerente tiene una representación legal y formal de una organización, tiene la función de hacer cumplir las políticas de trabajo de la institución a cargo. Cada institución posee una metodología distinta que aplica para alcanzar sus metas, para lograrlo es necesario desarrollar una buena administración.

Según el manual de gerentes que lideran, indica que no interesa si está a cargo del ministerio de salud o es in director de un centro de salud en la zona rural, el trabajo siempre será optimizar la salud de la población que recibe los servicios de la institución (10).

Tipos de Gerente

Gerente de Primer Nivel o primera Línea

Los representantes de la gerencia de primera línea son los encargados de dirigir al personal o empleado que no tenga a su cargo alguna gerencia (11).

Gerentes Medios

Los diferentes niveles de una institución forman parte de una gerencia de mando medio o gerentes de nivel medio, los que estarían bajo su dirección son los gerentes del primer nivel y el personal a su cargo, para organizar y equilibrar la demanda gerencial y la capacidad resolutive de sus patrones (11).

Alta Gerencia

En la alta gerencia se consideran a los directores y subdirectores parte de los ejecutivos de la institución, los que conforman un grupo relativamente pequeño, pero tiene una gran responsabilidad de administrar toda la institución, estableciendo políticas de trabajo interno y la interacción con el entorno, para el logro de las metas institucionales (11).

Las reuniones que se llevan a cargo de gerentes en esta categoría, generalmente son para actualizar la información con respecto al avance del trabajo, monitoreo de control según la planificación y algunos problemas o dificultades existentes o que puedan surgir durante el proceso y la manera de afrontar dichos sucesos.

Cualidades clave de un buen gerente

El que ocupa el cargo de gerencia debe ser un líder que motiva a su equipo de trabajo con un amplio panorama.

Alcanzar a ser un gerente líder tiene etapas en las que va evolucionando según el transcurrir del tiempo; este proceso actúa mucho mejor cuando la institución asume los desafíos institucionales (10).

Como parte de las conclusiones de un ensayo sobre Liderar y Gerenciar, concluye que el resultado eficiente del grupo o equipo altamente productivo se logra a través de una asociación efectiva entre lo que significa liderar y gerenciar, por lo tanto el guía eficiente deberá ser un jefe con liderazgo (9).

Para que un gerente sea bueno en su posición debe tener cualidades para ese puesto, entre ellas está el liderazgo, compromiso con el equipo de trabajo, credibilidad, proactividad, comunicación asertiva y sobre todo el desempeño con una visión estratégica.

La diferencia entre la Gestión y el Liderazgo es: El principal objetivo de la gestión consiste en mantener en funcionamiento todo el sistema institucional, aún a expensas del bienestar de la organización, en cambio, el liderazgo tiende a centrarse en el resultados, especialmente en aquellos que no son cuantitativos (12).

Roles de gerente

Henry Mintzberg quien estudió sobre el trabajo de los ejecutivos a fines de 1960, donde concluye que los encargados de la gerencia cumplían diez roles diferentes, pero bien relaciones entre sí.

a). Interpersonales. - En este rol el gerente interactúa con los integrantes de su equipo de trabajo, pueden ser sus iguales o subordinados y personal externo a la institución. Se le considera la figura ceremonial de manera simbólica, líder motivador y enlace para conseguir información necesaria para decidir (13).

b). Informativos. - Este rol gerencial está relacionado al proceso donde recepciona, procesa y transmite la información. El gerente tiene la capacidad de realizar y mantener un sistema de contactos que tiene acceso para otros integrantes de la organización. Aquí también se considera al ejecutivo como monitor, diseminador y vocero (13).

c). Decisorios. - En este punto el gerente tiene derechos y obligaciones para tomar la decisión que considere correcta en base al conjunto de informaciones disponibles. En este rol el jefe hace las funciones de emprendedor para la adaptación de la institución a los cambios del entorno, manejador de perturbaciones como puede ser los conflictos internos, distribuidor de recursos que los asigna al interior de su institución y negociador en casos de conflictos internos o externos pero vinculados a su organización (13).

GERENTE DE UNA INSTITUCION PÚBLICA

GERENTE PÚBLICO

El gerente del sector público es el funcionario altamente competitivo y es contratado por el estado, para desempeñar sus labores en gerencias de nivel medio y alto, éste trabajará en coordinación con otros ejecutivos también del sector público, para lograr una eficaz colaboración y participación del

personal con el objetivo de conseguir un alto nivel de eficiencia y producción por parte de los servidores a su cargo.

FUNCIONES DE LOS GERENTES PUBLICOS

Las funciones que se consideran en este aspecto son: La planificación, organización, manejo de recurso humanos, dirección y control según Fernando Duque (14).

1.3.3. GERENTE DE SERVICIOS DE SALUD

Según Covey 2004, Estar a cargo de la gerencia no solamente está implicado en direccionar o cumplir las funciones o tareas sino la forma o estrategia de saber llegar a los que integran la institución y de esa manera liderar el trabajo e incidir de manera positiva sobre el comportamiento de los trabajadores con el propósito de lograr las metas señaladas, relacione el liderazgo y la gerencia a efectos positivos (10).

Los encargados de las gerencias en salud, tienen la responsabilidad de prestar eficiente y eficazmente a la población los diferentes servicios de salud. Ello abarca la gestión de los diferentes proyectos de salud y sus recursos, incluye al personal, el financiamiento, equipamiento y la infraestructura. Esta gestión abarca el buen funcionamiento de servicios generales, consultorios y los hospitales, consultorio y demás servicios (15).

Los gerentes de servicios de salud trabajan en constante relación con todo el equipo de salud que incluye a obstetras, enfermeras, químicos farmacéuticos, biólogos, psicólogos nutricionistas, médicos y otros; Todos ellos de diversa especialización y responsabilidad para con el paciente y compañeros de trabajo (15).

El gerente de servicios de salud administra también a personal técnico, administrativo, vigilancia limpieza etc. Su trabajo es muy variable, dependiendo de los objetivos y estrategias que se dictan del nivel central y local.

El gerente del sector público debe ejercer su labor con conocimientos de las leyes, normas y reglamentos que corresponden a la administración pública, además de actuar siempre con liderazgo, principios éticos y morales como ser humano y profesional de la salud (16).

Desde la perspectiva del servicio civil peruano con la Ley Nro.30057, el perfil de un gerente del sector salud debe cumplir varios requisitos para llegar al objetivo de gestionar el hospital con el propósito de llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos a través del plan estratégico y operativo relacionados con los lineamientos políticos trazados desde las regiones hasta el nivel nacional en favor de la población (17).

1.3.4. DESEMPEÑO DEL GERENTE

Para evaluar el desempeño del gerente debemos tomar en cuenta las siguientes premisas:

Se denomina buen desempeño del gerente cuando éste alienta a su equipo de trabajo o personal a su cargo, fomentando un ambiente que los motive asistir siempre a su centro de labores, logrando un menor índice de ausentismo.

Las fortalezas de un buen gerente hacen sentir motivados al personal durante la jornada laboral. Mostrándose receptivo en relación a las críticas positivas y contribuciones que ayuden a mejorar el espacio laboral.

El desempeño gerencial

Es el desempeño con medida que realiza el gerente basado en la eficiencia y la eficacia, para lograr los objetivos propuestos por la institución que preside (18).

condiciones a tomar en cuenta para la evaluación del desempeño de un gerente:

- El gerente debe haber alcanzado grandes logros en las gestiones anteriores, y que estos logros sean comprobables.
- Que haya desarrollado un importante grado de liderazgo; es decir, que tenga capacidad para influir en las decisiones.
- Que haya sido agente de cambio de la organización para la que haya trabajado.
- Que haya mostrado un importante grado de innovación y transgresión.

Estas son las cuatro competencias actitudinales que se reconocen como valores competitivos. En la actualidad las empresas exigen cada vez más a sus gerentes para tener un óptimo desarrollo y éxito de la empresa.

Desempeño laboral

La mayoría de estudios referentes al desempeño laboral nacen por la necesidad de entender la conducta de la persona dentro de la institución u organización, tratando de expresar los comportamientos respecto a los factores físicos y sociales (19).

Es la manera de realizar las funciones como personales o trabajadores de una institución. Es evaluable mediante diferentes factores como el liderazgo, habilidades organizativas, gestión del tiempo y productividad que se deben considerar en cada empleador al momento de la evaluación.

La manera de como conducir a un equipo de trabajo para lograr los objetivos institucionales, es lo que importa, tiene un efecto progresivo y a la vez impacta en el desarrollo del personal referente a su comportamiento y el sentir de cada uno de ellos, por lo que es necesario enfocarse en el líder

sobre la forma de hacer y conducir al grupo a pesar de las políticas de lineamientos de la institución (20).

1.3.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

USUARIO

Según el diccionario de la Real Academia Española: Usuario es quien usa ordinariamente una cosa.

USUARIO DE SALUD

Se denomina usuario de un servicio de salud a toda persona que obtenga el derecho a aprovechar los servicios sanitarios

Según la OMS, se considera personal sanitario o usuario interno a todos aquellos que cumplen las funciones o actividades que apuntan a promover la salud (21).

SATISFACCIÓN LABORAL

Actualmente la satisfacción laboral está conquistando lugares cada vez más notables dentro de las organizaciones, siendo de gran interés para comprender como aumentar la satisfacción en el trabajo y disminuir la insatisfacción.

Actualmente se considera más importante la calidad de vida laboral con respecto a lo que ocurría anteriormente cuando se daba mayor importancia al rendimiento.

La satisfacción laboral es el gusto, agrado o positivismo que tiende a experimentar el empleado o personal por hacer o cumplir sus funciones laborales, en un espacio de la institución, donde se siente contento, por ello recibe una compensación de acuerdo a su expectativa.

SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO DE SALUD

El usuario interno o llamado también el personal que labora dentro de la institución, es aquel trabajador que presenta una actitud positiva con relación

a su trabajo, puede estar muy ligado a las necesidades propias, creencias y valores del trabajador (3).

Pueden existir muchos factores que se consideren a la hora de satisfacer a un personal de salud, entre ellas pueden ser la capacidad de liderar una encargatura o jefatura dentro de la institución, la transparencia de las políticas de trabajo institucional, la proporción de oportunidades de capacitación y participación así también de los incentivos laborales y económicos, las condiciones ambientales y de infraestructura que forman parte de la seguridad del trabajo, entre otros factores que se sumen a la satisfacción de los trabajadores de salud.

Cuando el personal de trabajo se encuentra motivado con el logro del producto, de la que éste es responsable, se puede afirmar que, sí sabe cuál es el efecto de su esfuerzo y además sabe si el resultado es de calidad o no, va a obtener mayor satisfacción en realizarla (19).

LA INSATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

Se define como el efecto negativo laboral del usuario interno hacia su labor, dependiendo del escenario laboral y condición personal que pueda experimentar cada usuario interno insatisfecho.

Los efectos negativos en el ámbito de los trabajadores de salud pueden ser causadas por distintos problemas, entre ellos está la pésima relación interpersonal, actitud dominadora por parte del jefe, remuneración económica baja, condiciones inadecuadas de los ambientes físicos, entre otras causas que pueden conllevar a la insatisfacción del trabajador de salud. Como consecuencia de ello se verá afectado la institución, porque el rendimiento de su personal no sería el adecuado por lo tanto el servicio que se brinda a la población tampoco sería el mejor, además de los problemas emocionales que puede sufrir el trabajador y más adelante termine por ausentarse en el trabajo.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Se define como la apreciación que el servidor obtiene de su medio laboral donde se desempeña de cotidianamente, lo que a su vez interviene en la satisfacción y también en la producción de sus funciones. Se considera que el punto clave para el triunfo de una organización se encuentra relacionado al clima organizacional porque estipula la conducta y la actuación de sus trabajadores (22).

Las dimensiones que forman parte del clima organizacional son: El Liderazgo, la innovación, la recompensa, el confort, la estructura, la toma de decisiones, la comunicación organizacional, la remuneración, la identidad, el conflicto y la cooperación y finalmente la motivación (22).

LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

El Ministerio de Salud de nuestro país ha establecido como política, garantizar la seguridad y la salud en el trabajo, para favorecer el progreso y bienestar de los trabajadores sanitarios, para ello se promueve una cultura preventiva para los riesgos laborales y un mecanismo de gestión que permitirá resguardar a todos los integrantes de la organización. Los principios que tiene dicha política son: Prevenir los riesgos laborales, establecer los mecanismos de consulta y participación en cuestión de salud, mejorar el desarrollo del sistema de salud, identificar los peligros, Implementar ambientes laborales seguros, promover la concientización y sensibilización por la seguridad y la salud en el centro laboral y también exigir que se cumpla la normatividad en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo (23).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la asociación que existe entre el desempeño del gerente y la satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua, enero 2017?

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Con el progresivo avance que surge en cuanto a la calidad de atención, que se brinda en los servicios como una actividad del trabajo en salud, por parte del personal o usuario interno que se desenvuelve en este sector, ellos deberían experimentar el alcance de sus metas profesionales y personales con el apoyo de buenas condiciones laborales, y que también se verán expresadas en la mejor atención que se brinde al usuario externo.

En una organización que no se practican los valores institucionales, disminuye la motivación personal y esta favorece a que las prácticas de responsabilidad social disminuyan en el contexto de la satisfacción laboral dentro de la institución. Esta situación empezó a forjar una serie de dificultades en cuanto a los valores organizacionales y la responsabilidad para solucionar este problema no solo se centra en los ejecutivos o líderes, ello engloba a todos como un solo equipo de trabajo.

El usuario acude al establecimiento de salud por una necesidad de salud y demanda una atención y a la vez satisfacción, por ello se afrontan distintas dificultades que muestra la población en una atención de forma directa, en el proceso de administración y también en la coordinación con el equipo de trabajo; pero en especial el equipo directivo enfrenta inconvenientes, por ello es importante conocer el nivel de desempeño del gerente asociado a la satisfacción del usuario interno, para mejorar las relaciones de interpersonales del usuario interno, calidad de atención y satisfacción del personal y población usuaria de salud.

1.6. HIPÓTESIS

Existe asociación entre el desempeño del gerente y la satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua, enero de 2017.

1.7. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la asociación que existe entre el desempeño del gerente y la satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua, enero de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el desempeño del gerente del Hospital Regional Moquegua, enero de 2017.
- Evaluar el nivel de Satisfacción del usuario Interno del Hospital Regional Moquegua, enero de 2017.

II. MÉTODO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE METODOLÓGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio pertenece a la investigación de tipo descriptivo, porque se describió cada una de las variables consideradas como desempeño del gerente y satisfacción del usuario interno y busca la asociación entre ambas variables.

DISEÑO DE INVESTIGACION

El estudio adopta el diseño analítico transversal, porque se recolectó la información en un determinado periodo de tiempo y es de abordaje cuantitativo y cualitativo procesada y presentada utilizando estadística descriptiva.

2.2. VARIABLES - OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE

Desempeño del gerente

VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción del usuario interno

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ENUNCIADO	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO DEL GERENTE	Es el desempeño con medida que realiza el gerente basado en la eficiencia y la eficacia, para alcanzar los objetivos trazados por la institución a la que preside (18).	La medición de la variable se realizó a través de la percepción de los usuarios internos del Hospital seleccionado para el presente estudio frente al desempeño del gerente	Innovación	1.La innovación es característica de nuestra organización 2.Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. 3.Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1. Nunca 2. A veces 3.Frecuentem ente 4. Siempre	Variable cualitativa de medición ordinal
			Estructura	1.Las tareas que desempeño corresponden a mi función. 2.Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución.		
			Toma de decisiones	1.Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 2.En mi organización Participo en la toma de decisiones.		
			Comunicación organizacional	1.Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo 2.Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo		
			Liderazgo	1.Mi jefe está disponible cuando se le necesita 2.Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización		
SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO	Personal que labora dentro de la institución presenta una actitud con relación a su trabajo, puede estar muy ligado a las necesidades propias, creencias y valores del trabajador (3).	La medición de la variable se realizó a través de la eficiencia y eficacia del gerente frente a la satisfacción del usuario interno de salud.	Motivación	1.Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. 2.Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer. 3.Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laborar agradable	1.Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3.Medianame nte satisfecho 4.Totaleente Insatisfecho	TS =40 S =30-39 MS=20-29 TI =10-19
			Recompensa	1.Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. 2.Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. 3.Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.		
			Confort	1.En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. 2.La limpieza de los ambientes es adecuada.		
			Identidad	1.Me interesa el desarrollo de mi organización 2.Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.		

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Este estudio se conforma por 159 usuarios internos que son trabajadores nombrados con el régimen D.L. 276, ellos conforman la población total, que realizan actividades asistenciales, en el Hospital Regional Moquegua, detallada en el siguiente cuadro (24):

CATEGORIA / NIVEL	Nº PERSONAL
PERSONAL ASISTENCIAL	
MEDICO CIRUJANO	1
MEDICO ESPECIALISTA	30
ODONTOLOGO	1
QUÍMICO FARMACEUTICO	2
OBSTETRA	12
ENFERMERA	39
BIÓLOGO	2
PSICÓLOGO	1
NUTRICIONISTA	2
ASISTENTA SOCIAL	3
TÉCNICO ASISTENCIAL	93
PE	10
TA	10
TB	15
TC	12
TD	2
TE	4
TF	13
TOTAL	159

FUENTE: <http://www.hospital.moquegua.gob.pe/portal>

MUESTRA

Para definir el tamaño muestral se opta por el muestreo probabilístico por estratos y se detalla con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * P * Q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * P * Q}$$

- **Z** = Nivel de Confianza que se utiliza al 95% = 1.96 como valor fijo
- **P** = Proporción de éxito (% de las unidades de análisis que recargan a la hipótesis) valor estándar 0.5
- **Q** = Proporción de fracaso 0.5
- **e** = Error de precisión que va a fluctuar desde el 2% hasta el 5% como máximo
- **N** = Tamaño de la población.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 159}{0.05^2 * (150 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 113 usuarios

Por lo tanto la muestra está conformada por 113 usuarios internos.

Criterio de selección

Para el criterio de selección de una muestra se toman en cuenta que los componentes sean afines, para tal fin se implantan los criterios de exclusión e inclusión.

Los criterios para la inclusión.- Son las características que debe poseer la muestra para que se considere dentro de este criterio.

- Usuarios Internos que deseen participar del estudio.
- Usuarios Internos del Hospital en calidad de nombrados.

Los criterios de exclusión.- En este criterio se consideran las características que no se toman en cuenta para la muestra:

- Usuarios Internos que no deseen participar del estudio.
- Usuarios Internos con condición laboral de destaque o reasignación

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICA

Para el logro o alcance de los objetivos del estudio, se utilizó la entrevista como técnica de cogida de los datos.

INSTRUMENTO

Para la compilación de los datos se ha manejado la encuesta como instrumento, ello incluye 26 items para ambas variables, está compuesto por distintas preguntas elaboradas para conseguir los resultados y así conseguir los objetivos del presente trabajo investigativo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Este instrumento es de tipo lickert modificado para la poblacion en estudio, lo que permitió evaluar las actitudes y la satisfacción laboral del usuario interno.

El instrumento de investigación consta de dos partes.

Primera parte: Esta parte de la encuesta abarca la situacion actual del usuario interno.

Segunda parte: Esta sección mide la apreciacion que percibe el encuestado como usuario interno a cerca del desempeño y política del gerente de su institucion actual.

VALIDÉZ Y CONFIABILIDAD

La Validez tiene tres criterios: Validez de Criterio, Validéz de Constructo y validez de Contenido, el presente estudio de investigación será de Validéz de Criterio porque la encuesta se encuentra validada por expertos.

En cuanto a la Confiabilidad, el presente Instrumento de recolección de datos, cumplirá los criterios de confiabilidad de Alfa de Combrach (mayor a 0.70).

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se emplearon programas para analizar la información que se obtuvo y son los siguientes:

- Programa estadístico SPSS versión número 21, para analizar estadísticamente los datos.
- Programa Microsoft Excel versión 2010, para elaborar los gráficos y tablas estadísticos según las variables de estudio.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Para la investigación se aplicó el consentimiento informado de manera verbal, antes de realizar la encuesta a los participantes del estudio, se explicaron los motivos y objetivos de la encuesta, la importancia de su participación en la investigación, de esa forma se consiguió afirmativamente el consentimiento de manera voluntaria.

III. RESULTADOS

3.1. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS

CUADRO Nº 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA INNOVACIÓN ES CARACTERÍSTICA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

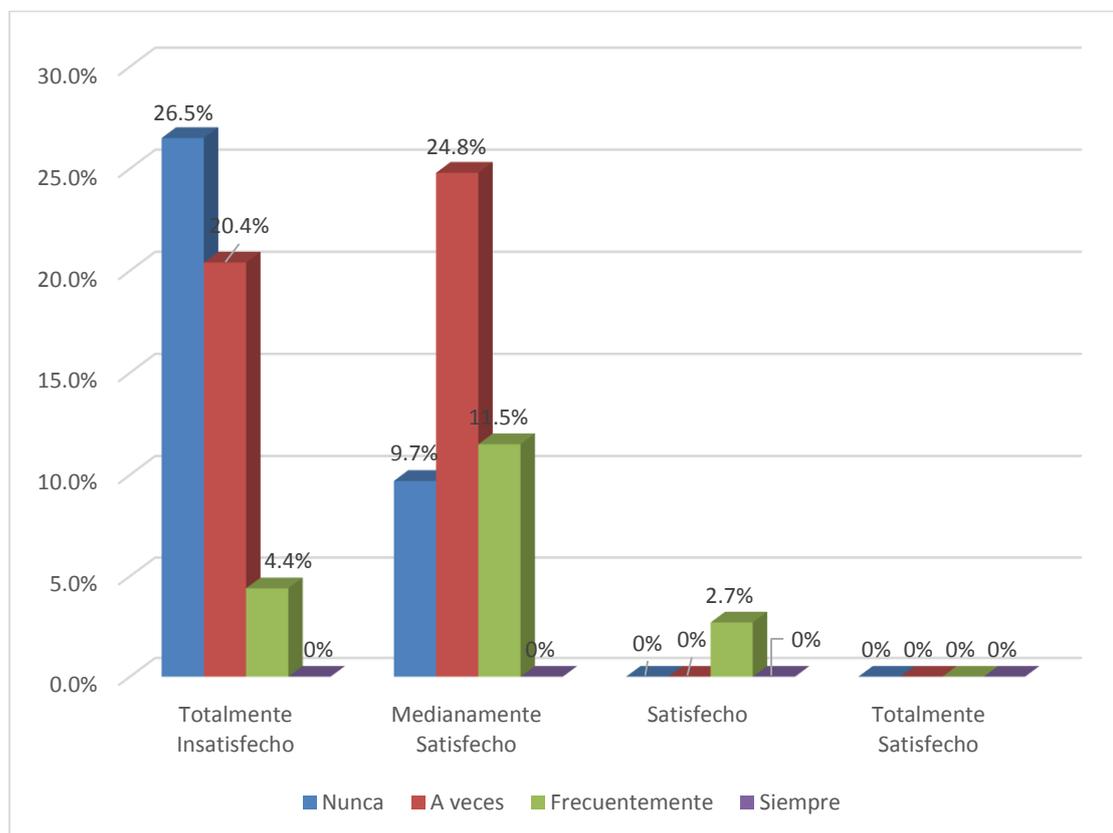
NIVEL DE SATISFACCIÓN		LA INNOVACIÓN ES CARACTERÍSTICA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN				Total
		Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	30	23	5	0	58
	PORCENTAJE	26,50%	20,40%	4,40%	0,00%	51,30 %
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	11	28	13	0	52
	PORCENTAJE	9,70%	24,80%	11,50%	0,00%	46,00 %
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	41	51	21	0	113
	PORCENTAJE	36,20%	45,20%	18,60%	0,00%	100,00 %

FUENTE: Base de datos

En el cuadro se observa que el 97.3% de los usuarios afirman estar totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos con el desempeño del gerente, el 36.2% dice que nunca la innovación es característica de su organización, el 45.2% afirma que a veces es característica y solamente el 15.9% dice que en su organización frecuentemente la innovación es característica. Se observa también que del total de usuarios no existe usuario interno que afirme que en su organización siempre la innovación es característica.

GRÁFICO Nº 01

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y LA INNOVACIÓN ES CARACTERÍSTICA DE NUESTRA ORGANIZACIÓN



FUENTE: Cuadro 01

CUADRO N° 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y ES FÁCIL PARA MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE SUS IDEAS SEAN CONSIDERADAS

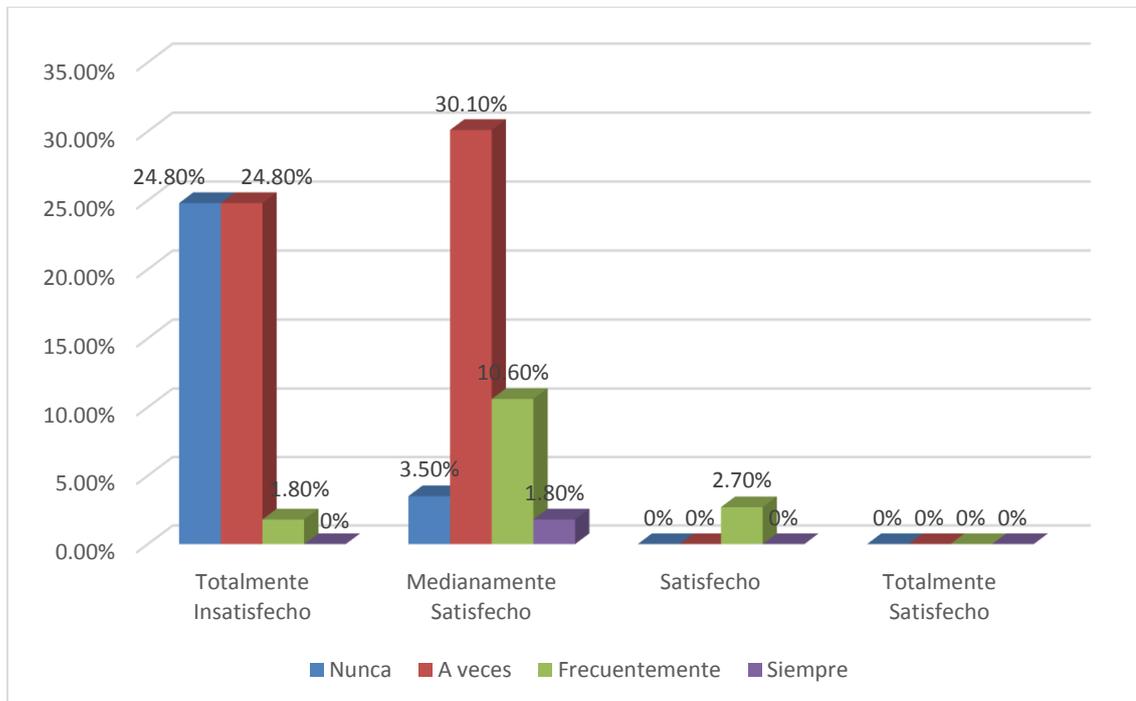
NIVEL DE SATISFACCIÓN		ES FÁCIL PARA MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE SUS IDEAS SEAN CONSIDERADAS				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	28	28	2	0	58
	PORCENTAJE	24,80%	24,80%	1,80%	0,00%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	4	34	12	2	52
	PORCENTAJE	3,50%	30,10%	10,60%	1,80%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	32	62	17	2	113
	PORCENTAJE	28,30%	54,90%	15,10%	1,80%	100,00%

FUENTE: Base de datos

El cuadro muestra que el 97.3% de los usuarios afirman estar totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos con el desempeño del gerente, el 28.3% dice que nunca es fácil para mis compañeros sus ideas sean consideradas. El 54.9% afirma que a veces y el 12.4% dice frecuentemente, se observa también que del total de usuarios internos solamente el 1.8% califica como siempre.

GRÁFICO Nº 02

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y ES FÁCIL PARA MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO QUE SUS IDEAS SEAN CONSIDERADAS



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO Nº 03
NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI INSTITUCIÓN ES FLEXIBLE Y SE ADAPTA BIEN A LOS CAMBIOS

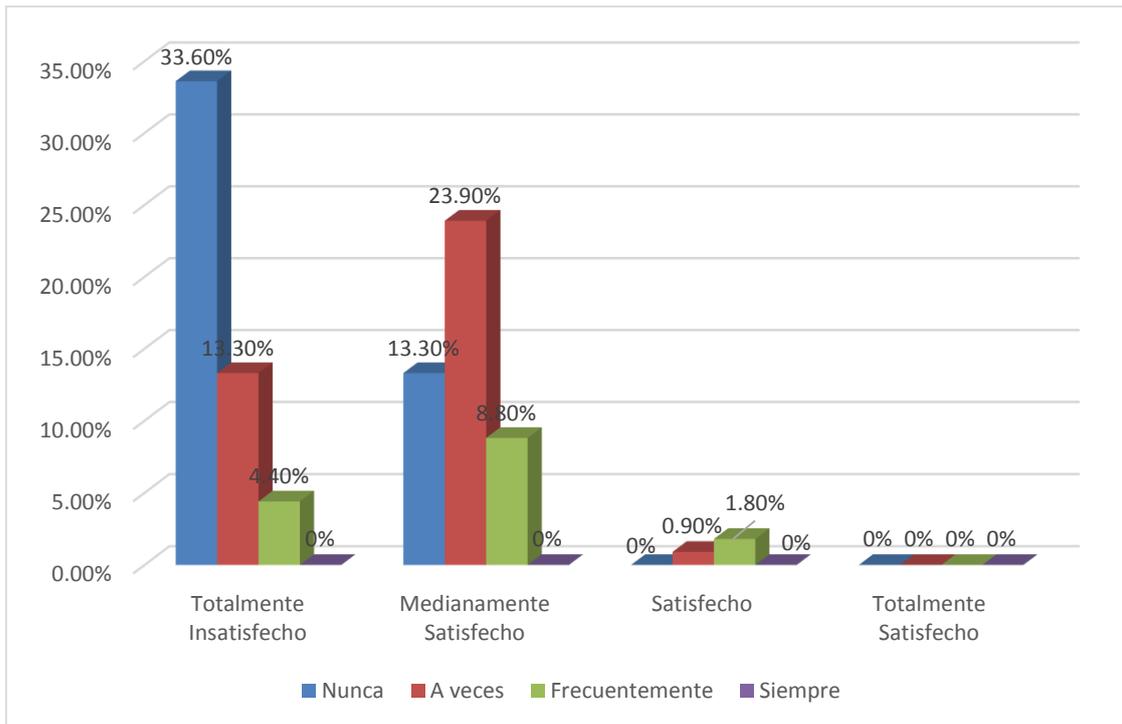
NIVEL DE SATISFACCIÓN		MI INSTITUCIÓN ES FLEXIBLE Y SE ADAPTA BIEN A LOS CAMBIOS				TOTAL
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	38	15	5	0	58
	PORCENTAJE	33,60%	13,30%	4,40%	0,00%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	15	27	10	0	52
	PORCENTAJE	13,30%	23,90%	8,80%	0,00%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	1	2	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,90%	1,80%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	53	43	17	0	113
	PORCENTAJE	46,90%	38,10%	15,00%	0,00%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Como se observa en el gráfico del 97.3% de los usuarios que afirman estar totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos con el desempeño del gerente, el 46.9% dice que su institución nunca es flexible y no se adapta bien a los cambios, el 37.20% afirma que a veces es flexible y se adapta bien a los cambios y el 13.20% dice que en su organización frecuentemente es flexible y se adapta bien a los cambios. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos no existe usuario que afirme que su institución siempre es flexible y se adapta a cambios, cabe destacar también que solamente el 2.7% está satisfecho los cuales afirman que a veces y frecuentemente su institución es flexible y se adapta a cambios.

GRÁFICO Nº 03

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI INSTITUCIÓN ES FLEXIBLE Y SE ADAPTA BIEN A LOS CAMBIOS



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO Nº 04

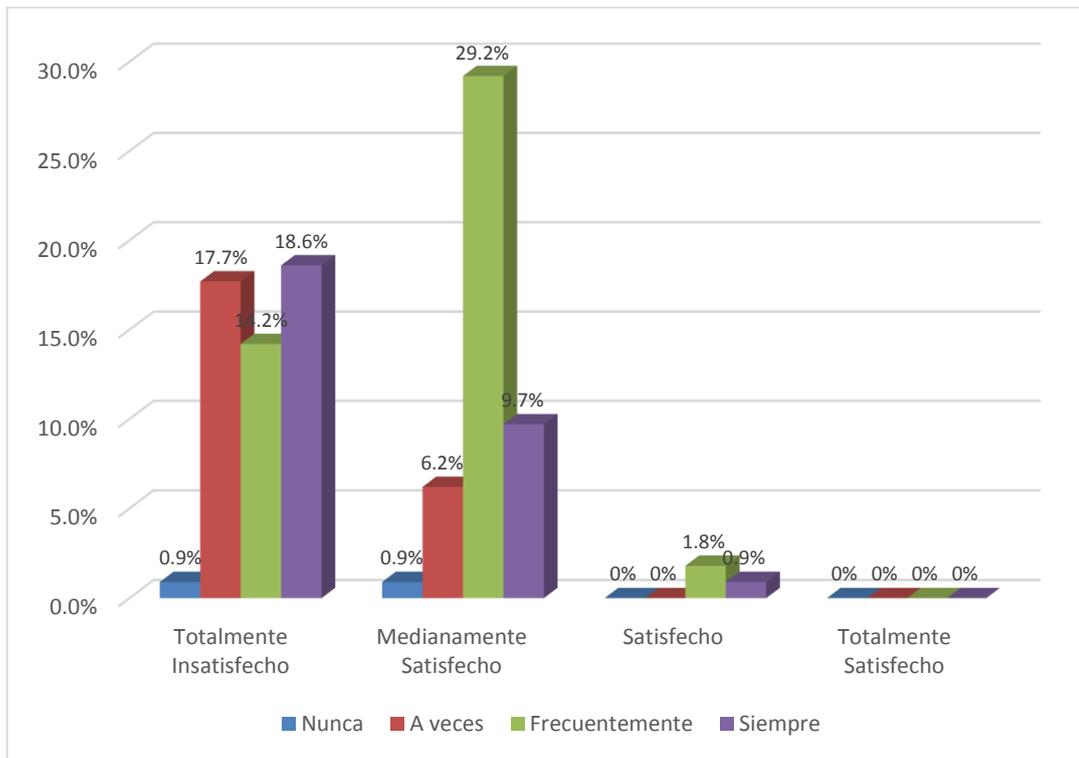
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SATISFACCIÓN Y LAS TAREAS QUE DESEMPEÑO CORRESPONDEN A MI FUNCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN		LAS TAREAS QUE DESEMPEÑO CORRESPONDEN A MI FUNCIÓN				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	1	20	16	21	58
	PORCENTAJE	0,90%	17,70%	14,20%	18,60%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	1	7	33	11	52
	PORCENTAJE	0,90%	6,20%	29,20%	9,70%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	2	1	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	1,80%	0,90%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	2	27	51	33	113
	PORCENTAJE	1,80%	23,90%	45,10%	29,20%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Como se observa en el cuadro el 97.3% de los usuarios que afirman estar totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos con el desempeño del gerente, el 1.8% dice que nunca las tareas que desempeña corresponden a su función, el 23.9% afirma a veces y el 43.4% dice frecuentemente y el 28.3% afirma siempre.

GRÁFICO Nº 04
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SATISFACCIÓN Y LAS TAREAS
QUE DESEMPEÑO CORRESPONDEN A MI FUNCIÓN



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO Nº 05

DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONOZCO LAS TAREAS O FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBO ORGANIZAR EN MI ORGANIZACIÓN

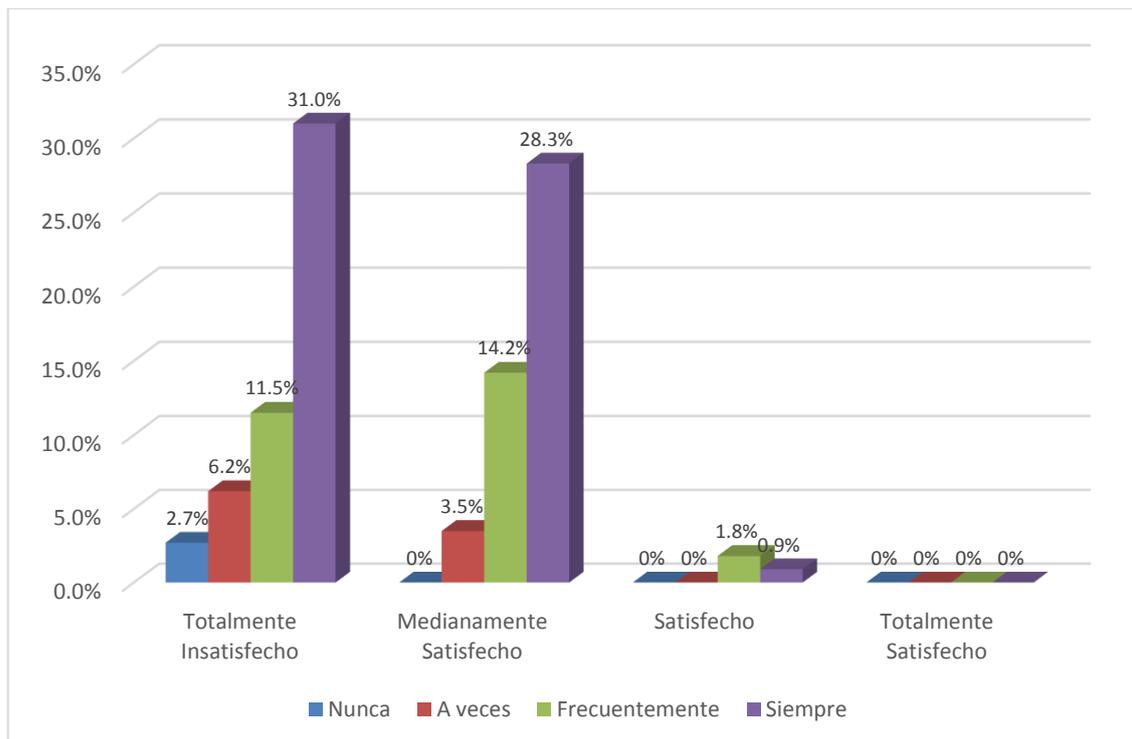
NIVEL DE SATISFACCIÓN		CONOZCO LAS TAREAS ESPECÍFICAS QUE DEBO ORGANIZAR EN MI ORGANIZACIÓN				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	3	7	13	35	58
	PORCENTAJE	2,70%	6,20%	11,50%	31,00%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	0	4	16	32	52
	PORCENTAJE	0,00%	3,50%	14,20%	28,30%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	2	1	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	1,80%	0,90%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	3	11	31	68	113
	PORCENTAJE	2,70%	9,70%	27,40%	60,20%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que aseveran estar totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos con el desempeño del gerente, solamente el 2.7% afirman que nunca conocen las tareas específicas que debe organizar, el 9.7% afirma que a veces conocen y el 25.7% indica frecuentemente y finalmente el 59.3% afirma siempre.

GRÁFICO Nº 05

DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CONOZCO LAS TAREAS O FUNCIONES ESPECÍFICAS QUE DEBO ORGANIZAR EN MI ORGANIZACIÓN



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 06

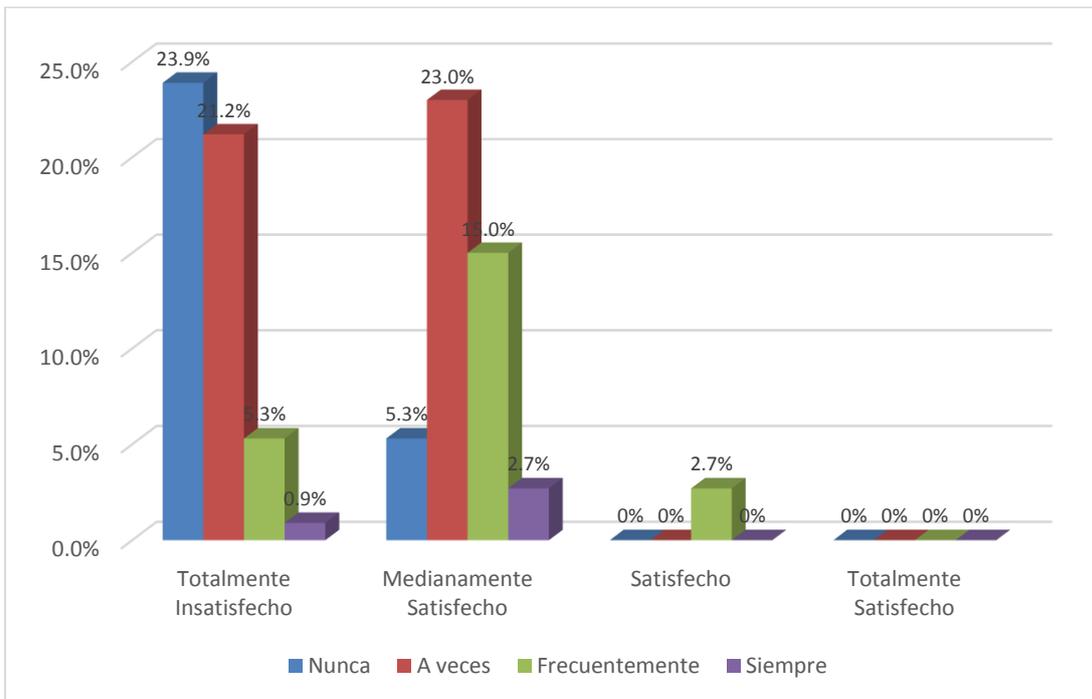
DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO TRATA DE OBTENER INFORMACIÓN ANTES DE TOMAR UNA DECISIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN		MI JEFE INMEDIATO TRATA DE OBTENER INFORMACIÓN ANTES DE TOMAR UNA DECISIÓN				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	27	24	6	1	58
	PORCENTAJE	23,90%	21,20%	5,30%	0,90%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	6	26	17	3	52
	PORCENTAJE	5,30%	23,00%	15,00%	2,70%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	33	50	26	4	113
	PORCENTAJE	29,20%	44,20%	23,00%	3,50%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana, con el desempeño del gerente, el 29.2% dice que nunca mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión, el 44.2% afirma A veces y el 20.3% frecuentemente. se observa también que del total usuarios internos solamente el 3.6% afirma la alternativa siempre.

GRÁFICO Nº 06
DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO TRATA DE
OBTENER INFORMACIÓN ANTES DE
TOMAR UNA DECISIÓN



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 07

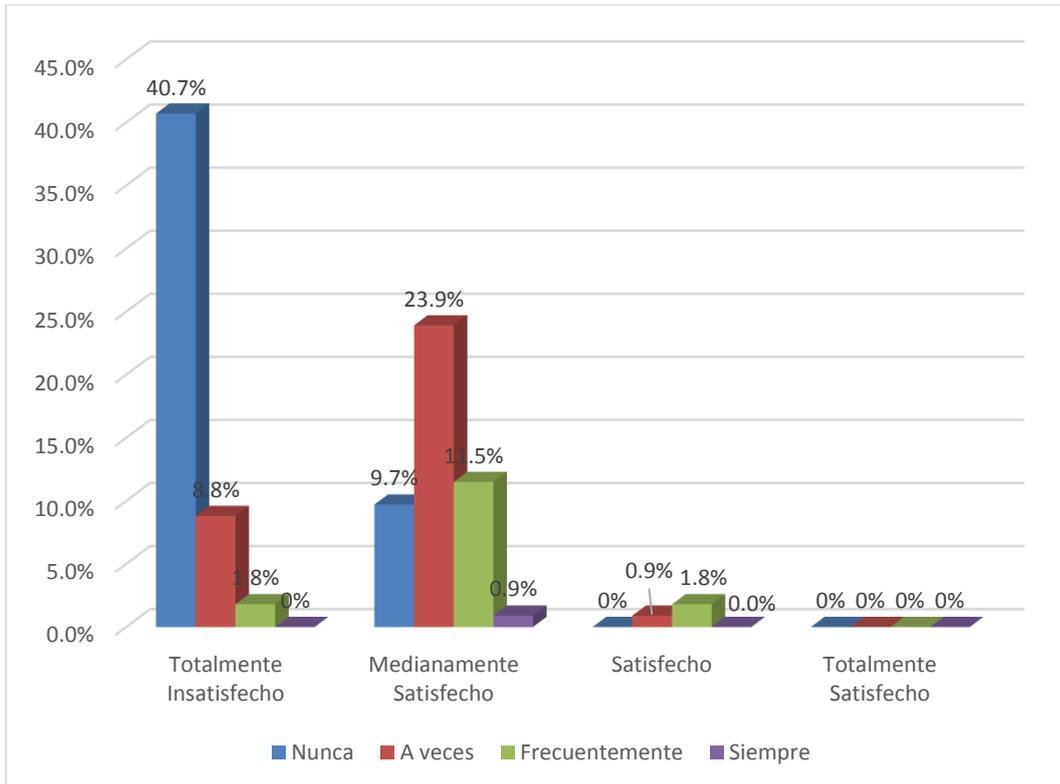
DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EN MI ORGANIZACIÓN PARTICIPO EN LA TOMA DE DECISIONES

NIVEL DE SATISFACCIÓN		EN MI ORGANIZACIÓN PARTICIPO EN LA TOMA DE DECISIONES				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	46	10	2	0	58
	PORCENTAJE	40,70%	8,80%	1,80%	0,00%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	11	27	13	1	52
	PORCENTAJE	9,70%	23,90%	11,50%	0,90%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	1	2	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,90%	1,80%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	57	38	17	1	113
	PORCENTAJE	50,40%	33,60%	15,00%	0,90%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana, con el desempeño del gerente, el 50.4% dice que nunca participa en la toma de decisiones, el 32.7% afirma que a veces y el 13.3% aseveran frecuentemente. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos solamente el 0.9% afirman la alternativa siempre.

GRÁFICO Nº 07
DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO INTERNO SEGÚN EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN Y EN MI ORGANIZACIÓN PARTICIPO
EN LA TOMA DE DECISIONES



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 08

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO ME COMUNICA SI ESTOY REALIZANDO BIEN O MAL MI TRABAJO

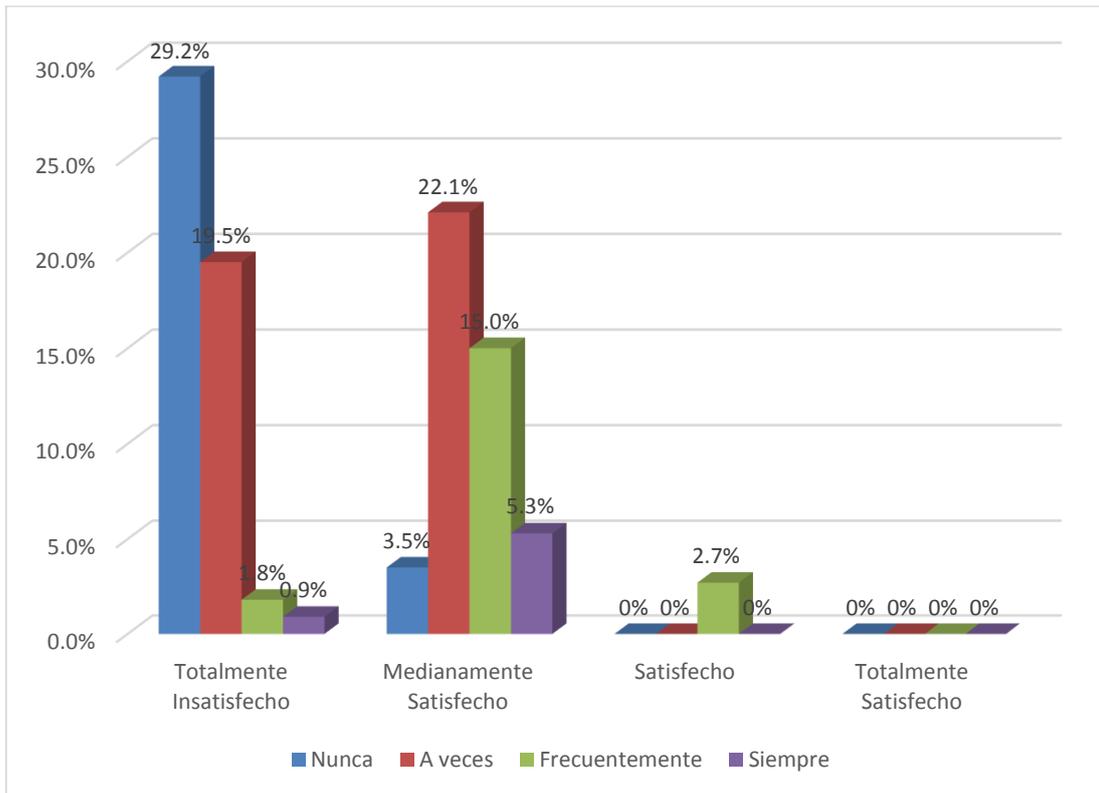
NIVEL DE SATISFACCIÓN		MI JEFE INMEDIATO ME COMUNICA SI ESTOY REALIZANDO BIEN O MAL MI TRABAJO				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	33	22	2	1	58
	PORCENTAJE	29,20%	19,50%	1,80%	0,90%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	4	25	17	6	52
	PORCENTAJE	3,50%	22,10%	15,00%	5,30%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	37	47	22	7	113
	PORCENTAJE	32,70%	41,60%	19,50%	6,20%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana, con el desempeño del gerente, el 32.7% afirma la alternativa nunca sobre si su jefe le comunica si está realizando bien o mal su trabajo, el 41.6% afirma que a veces y el 16.8% frecuentemente. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos solamente el 6.2% afirma siempre.

GRÁFICO Nº 08

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO ME COMUNICA SI ESTOY REALIZANDO BIEN O MAL MI TRABAJO



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 09

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO SE COMUNICA REGULARMETE CON LOS TRABAJADORES PARA RECABAR APRECIACIONES TÉCNICAS

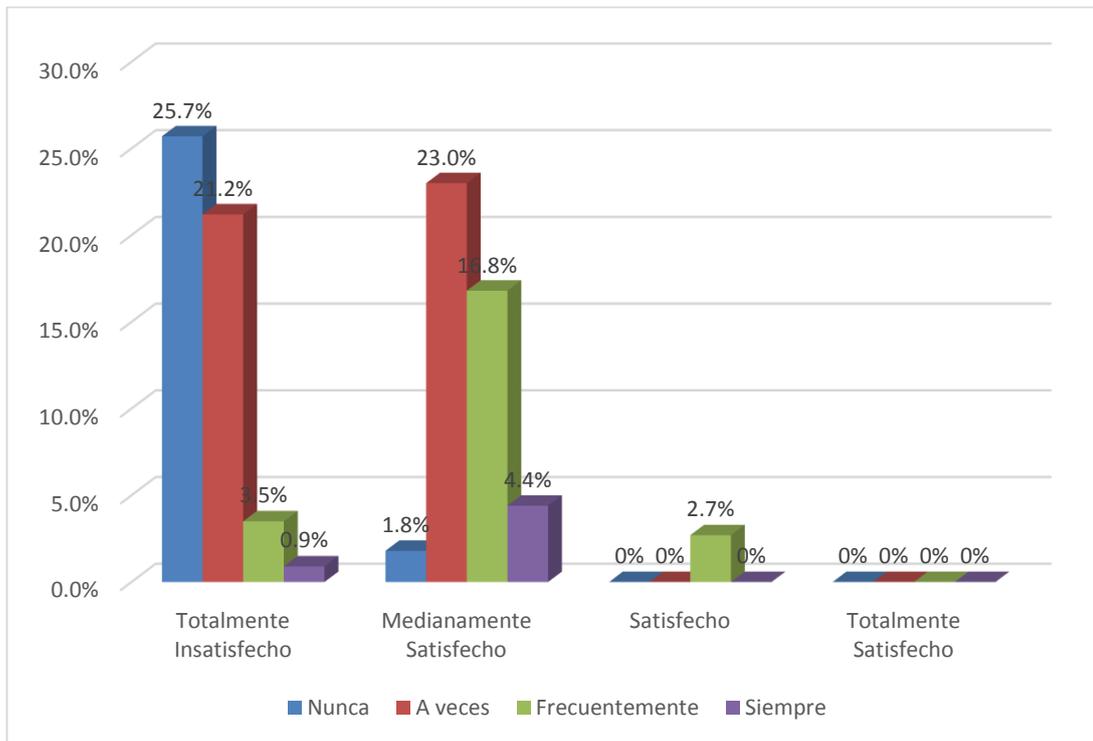
NIVEL DE SATISFACCIÓN		MI JEFE INMEDIATO SE COMUNICA REGULARMETE CON LOS TRABAJADORES PARA RECABAR APRECIACIONES TÉCNICAS				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	29	24	4	1	58
	PORCENTAJE	25,70%	21,20%	3,50%	0,90%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	2	26	19	5	52
	PORCENTAJE	1,80%	23,00%	16,80%	4,40%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	31	50	26	6	113
	PORCENTAJE	27,40%	44,20%	23,00%	5,30%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana, con el desempeño del gerente, el 27.5% dice que nunca su jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas, el 44.2% afirma que a veces se comunica y el 20.3% dice que en su organización frecuentemente se comunica. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos solamente el 5.3% afirma la opción siempre.

GRÁFICO N° 09

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE INMEDIATO ME COMUNICA SI ESTOY REALIZANDO BIEN O MAL MI TRABAJO



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 10

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL

DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE ESTÁ DISPONIBLE

CUANDO SE LE NECESITE

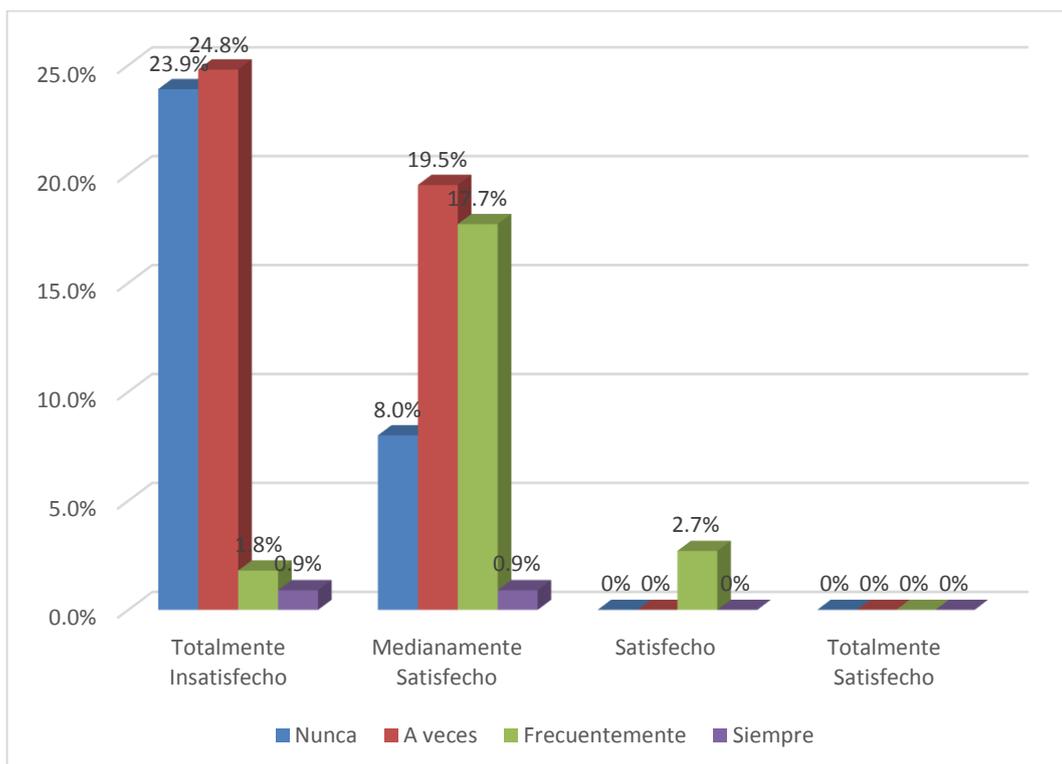
nivel de satisfacción		mi jefe está disponible cuando se le necesite				Total
		Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	27	28	2	1	58
	PORCENTAJE	23,90%	24,80%	1,80%	0,90%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	9	22	20	1	52
	PORCENTAJE	8,00%	19,50%	17,70%	0,90%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	36	50	25	2	113
	PORCENTAJE	31,90%	44,20%	22,10%	1,80%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana, con el desempeño del gerente, el 31.9% afirma que nunca su jefe está a disposición cuando lo necesitan, el 44.3% afirma a veces está disponible y el 19.5% dicen frecuentemente. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos solamente el 1.8% que afirme siempre.

GRÁFICO N° 10

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y MI JEFE ESTÁ DISPONIBLE CUANDO SE LE NECESITE



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

CUADRO N° 11

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y NUESTROS DIRECTIVOS CONTRIBUYEN A CREAR CONDICIONES ADECUADAS PARA EL PROGRESO

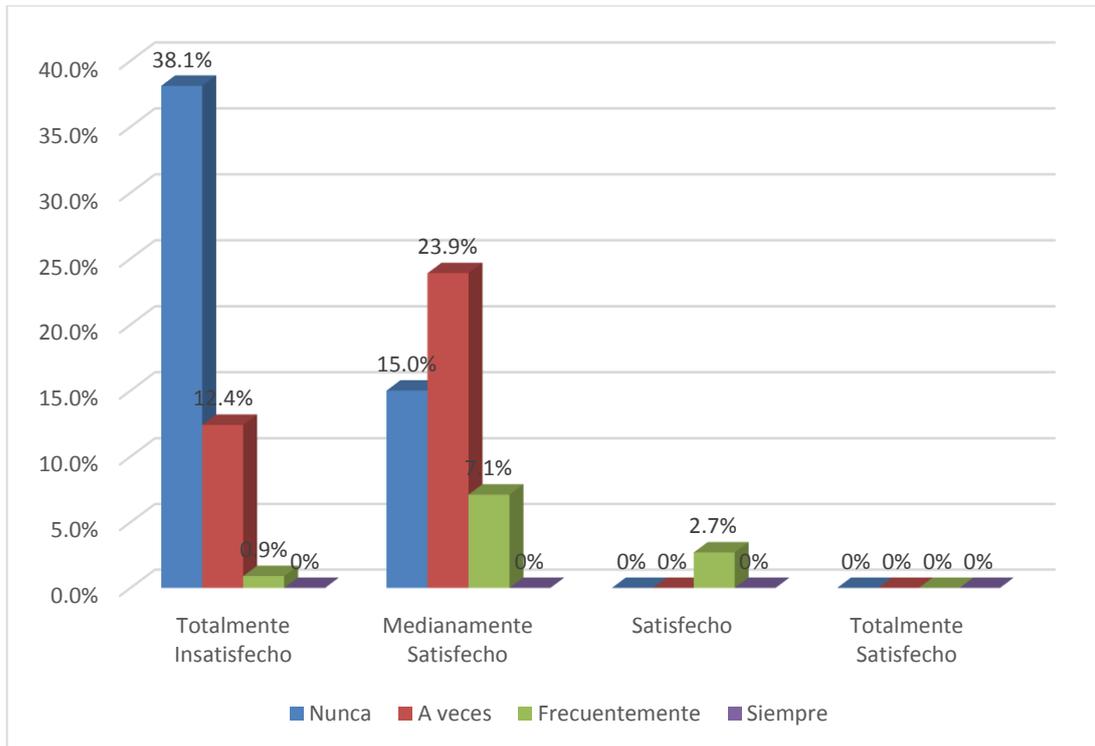
NIVEL DE SATISFACCIÓN		NUESTROS DIRECTIVOS CONTRIBUYEN A CREAR CONDICIONES ADECUADAS PARA EL PROGRESO				Total
		Nunca	A veces	Frecuentem ente	Siempre	
Totalmente Insatisfecho	FRECUENCIA	43	14	1	0	58
	PORCENTAJE	38,10%	12,40%	0,90%	0,00%	51,30%
Medianamente Satisfecho	FRECUENCIA	17	27	8	0	52
	PORCENTAJE	15,00%	23,90%	7,10%	0,00%	46,00%
Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	3	0	3
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	2,70%	0,00%	2,70%
Totalmente Satisfecho	FRECUENCIA	0	0	0	0	0
	PORCENTAJE	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total	FRECUENCIA	60	41	12	0	113
	PORCENTAJE	53,10%	36,30%	10,60%	0,00%	100,00%

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

Del 97.3% de los usuarios que afirman su insatisfacción total y mediana con el desempeño del gerente, el 53.1% dice que nunca los directivos contribuyen a establecer condiciones adecuadas para el progreso, el 36.3% afirma que a veces contribuyen y el 8% dice frecuentemente. Por otro lado, se observa también que del total usuarios internos no existe usuario que afirme una contribución de condiciones adecuadas por parte del jefe.

GRÁFICO N° 11

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS INTERNOS SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y NUESTROS DIRECTIVOS CONTRIBUYEN A CREAR CONDICIONES ADECUADAS PARA EL PROGRESO



FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

3.1.1. Prueba de independencia Chi-cuadrado.

Para el análisis de los datos se ha utilizado la prueba de independencia Chi cuadrado (Chi²).

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{rc} \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X²: Valor estadístico.

O_i : Número de usuarios internos del Hospital Regional Moquegua según el nivel de satisfacción y otras dimensiones.

E_i: Número de usuarios internos del hospital regional Moquegua que se espera que sean según el nivel de satisfacción y otras dimensiones a evaluar.

ANÁLISIS DE INDEPENDENCIA

RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

VARIABLE	Valor Prueba estadística Chi ²	gl	p	DECISIÓN, Ho : No existe relación		
				99%	95%	90%
EDAD	12,423	10	0,258	Acepta	Acepta	Acepta
SEXO	1,441	2	0,486	Acepta	Acepta	Acepta
Ocupación	16,825	24	0,856	Acepta	Acepta	Acepta
Tiempo trabajando en la Institución	14,821	10	0,139	Acepta	Acepta	Acepta
Tiempo trabajando en el Puesto Actual	17,719	8	0,023	Acepta	Rechaza	Rechaza
La innovación es característica de nuestra organización	25,745	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	44,126	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
DESEMPEÑO DEL GERENTE						
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	21,729	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	16,149	6	0,013	Acepta	Rechaza	Rechaza
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	6,487	6	0,371	Acepta	Acepta	Acepta
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	29,501	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
En mi organización participo en la toma de decisiones	44,843	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	50,006	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	45,748	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	33,628	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	45,461	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

RESUMEN DE FACTORES INFLUYENTES EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

VARIABLE	Valor Prueba estadística Chi ²	gl	p	99%	95%	90%
Tiempo trabajando en el Puesto Actual	17,719	8	0,023	Acepta	Rechaza	Rechaza
La innovación es característica de nuestra organización	25,745	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	44,126	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	21,729	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Las tareas que desempeño corresponden a mi función	16,149	6	0,013	Acepta	Rechaza	Rechaza
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	29,501	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	45,748	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Mi jefe está disponible cuando se le necesita	33,628	6	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	45,461	4	0,000	Rechaza	Rechaza	Rechaza

FUENTE: Calculados por el investigador a partir de los datos del cuestionario

De la tabla anterior se afirma que, Con el 95% de confianza los factores mencionados en el cuadro tienen una influencia significativa en el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua.

**NÚMERO DE USUARIOS INTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA
SEGÚN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN.**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Totalmente Insatisfecho	58	51,3
Medianamente Satisfecho	52	46,0
Satisfecho	3	2,7
Totalmente satisfecho	0	0,0
TOTAL	113	100%

FUENTE: Base de datos del cuestionario

Como se observa, en la tabla anterior más del 50% de la población de usuarios internos del Hospital Regional Moquegua considerados en este estudio están totalmente insatisfechos, más del 45% esta medianamente satisfechos y solamente el 2.7% se encuentra satisfecho, ya que ningún usuario está totalmente satisfecho.

IV. DISCUSIONES

El Instituto nacional de Estadística e informática realizó la *encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud*, en susalud, Lima 2015. Concluyendo que Del profesional médico y enfermería que fueron entrevistados el 63,0% son personal femenino y el 37,0% son personal masculino. Del grupo médico el 4,7% son varones, y del de enfermería el 92,3% son mujeres. De ambos grupos profesionales el 63,4% se encuentran satisfechos con su trabajo a nivel nacional (2); comparando con el presente estudio sobre el Desempeño del gerente asociado a la satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua, se identificó que el 89 % de los usuarios encuestados pertenecen al sexo femenino, del total de encuestados el 51.3% se encuentra totalmente insatisfecho, muy diferente a los resultados obtenidos por el INEI.

Lucía Bobbio y Willy Ramos investigaron *la satisfacción laboral relacionada con los factores asociados en el personal asistencial médico y no médico, del hospital nacional de Lima, 2010*. Obteniendo como resultados. Que el personal médico se encuentra satisfecho con su trabajo en un 22.7%, el personal compuesto de enfermeras y obstetras es de 26.2% y el personal técnico de enfermería supera con el 49.4% (6). En comparación con el presente estudio realizado se puede afirmar que es diferente, debido a que más del 50% de los encuestados se encuentran insatisfechos.

Zelada Rosales, Vanessa Pamela investigó el *nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega baja, 2015*. Donde determinó que el 68% del personal asistencial percibe una baja satisfacción, en el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad predomina satisfacción baja (3). En comparación con la presente

investigación se puede resaltar que también la mayoría de los usuarios internos se encuentran insatisfechos con el 51,3%.

En esta investigación se ha encontrado que mayoritariamente el usuario interno del Hospital Regional Moquegua presenta edades entre 41 a 50 años con un porcentaje del 47.8% y otro porcentaje que también es importante el de 43.4% de usuarios que oscilan entre edades de 51 a 60 años de edad, es decir que el 91% de los usuarios pertenecen al grupo de adultos mayores, el 7% se encuentra en la etapa del adulto joven.

Observamos así mismo que el mayor grupo de usuarios internos está conformado por el grupo ocupacional de técnicos en enfermería, con el 58%, así mismo tenemos que el 89 % de los usuarios encuestados pertenecen al sexo femenino.

La antigüedad en el puesto de trabajo en forma general en el Ministerio de Salud oscila entre 26 a 30 años con un 27% siendo un número menor de 7 usuarios con el 6% que laboran en el MINSA entre 7 a 10 años.

La mayoría de los usuarios internos entrevistados laboraron antes en otra institución de menor complejidad y por rotación se ubicaron luego en las instalaciones del hospital Moquegua, puesto que inicio su funcionamiento hace aproximadamente hace 20 años, por lo que la mayoría de los usuarios internos se encuentran trabajando en el Hospital de 16 a 20 años respectivamente.

En cuanto al desempeño del gerente, podemos decir que es la voluntad de querer cambiar el sistema de trabajo para innovar y mejorar las actividades, pero se ha observado que el 45.1 de los usuarios perciben que solo a veces el gerente trata de innovar. Así mismo tienen la percepción en que solo a veces que las nuevas ideas de trabajo que exponen los trabajadores solo a veces es escuchada siendo un porcentaje del 54.9%, es decir más de la mitad de los usuarios.

Los usuarios internos respondieron al cuestionario en un 29% que las tareas que desempeñan si corresponden a su función, llama la atención que un mayor porcentaje 45% solo desempeñan en forma frecuente, un 24% solo a veces y un 2% realizan tareas que nunca corresponden a su función, es decir que se desperdicia las competencias de los usuarios según su perfil ocupacional.

Con respecto al jefe inmediato los usuarios internos indican que su jefe inmediato solo en un 44% a veces trata de obtener información antes de tomar una decisión, el 29% indican nunca, el 23% indica frecuentemente y solo un mínimo porcentaje con el 4% de usuarios internos indican siempre. Quiere decir que el jefe inmediato la mayoría de las veces toma decisiones sin obtener información necesaria para la mejor decisión.

Así mismo solo un 0.9% de los encuestados indicaron que siempre participaban en la toma de decisiones y muy por el contrario, la mitad de los encuestados el 50.5% manifestaron que nunca participan en la toma de decisiones, de igual manera este mayor porcentaje de trabajadores indican también que a veces el jefe inmediato les comunica si están realizando bien o mal su trabajo 41.6% siendo preocupante que un 32.7% indica que nunca se les comunica si están realizando un buen o mal trabajo, no teniendo información necesaria e importante para mejorar sus procesos en bien de la atención del paciente. Es probable que el jefe inmediato no se relacione con los usuarios puesto que en la pregunta si su jefe inmediato está disponible cuando se le necesita los usuarios respondieron en un 44% que a veces está disponible.

En cuanto a la información relacionada a la satisfacción del usuario interno observamos que el 35.4 de los usuarios internos entrevistados perciben que no reciben buen trato en el hospital regional de Moquegua, otra proporción igual de trabajadores perciben que a veces reciben buen trato, el 25.7% indican que frecuentemente reciben buen trato. Llama la atención que la percepción de los trabajadores es que reciben maltrato en 35.4% y otros a veces se han sentido maltratados. Esto puede conllevar a actitudes

desmotivadoras entre el personal, generando situaciones de conflicto y estrés laboral.

Así mismo el 40.7% indicó que nunca el jefe inmediato se preocupó por crear un ambiente laboral agradable, el 37.2% de los encuestados refirieron que a veces el jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, la cual podríamos relacionar con la variable del maltrato.

Pensamos que se relaciona el resultado del mayor porcentaje de maltrato con el aspecto de motivación, en el cual indican los usuarios en un 71.7% que nunca reciben incentivos laborales además los premios y reconocimientos no son distribuidos en forma justa y que solo a veces su trabajo es evaluado en forma adecuada. En cuanto a que si se siente satisfecho en el ambiente de trabajo el 61% de los encuestados indicaron que a veces se sentían satisfechos en el ambiente de trabajo, pero a pesar de ello la mayoría de los usuarios indicaron que si les interesa el desarrollo de su organización en este caso el Hospital regional Moquegua.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO. – Con el objetivo de la investigación de determinar la asociación del usuario interno y el desempeño del gerente. Con el 95% de confianza podemos afirmar que, el desempeño del gerente influye significativamente en la variable satisfacción del usuario interno, es decir que a mejor desempeño del gerente mayor satisfacción del usuario interno del Hospital Regional Moquegua.

SEGUNDO. - Ante la afirmación de la existencia de asociación entre el desempeño del gerente y la satisfacción del usuario interno, se puede afirmar que más del 95% de usuarios internos se encuentran totalmente insatisfechos y medianamente satisfechos. Por lo tanto, según los resultados el usuario considera que no existe un buen desempeño del gerente, esto se refleja en la insatisfacción del usuario interno.

TERCERO.- Respecto al desempeño del gerente en el Hospital Regional Moquegua enero 2017, concluimos que, según la investigación no satisface al usuario interno manifestándose en la insatisfacción del usuario, ya que, estadísticamente se comprueba que el rol del gerente en el Hospital Regional Moquegua y la satisfacción del usuario se relacionan de manera muy significativa, por lo tanto, cabe destacar que según el desempeño que tenga el Gerente el nivel de satisfacción del usuario interno será mayor.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO

AL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA

La satisfacción de un trabajador en el ámbito laboral es un indicador muy importante de calidad, esto nos permite conocer la situación problemática de la organización y elaborar propuestas de mejora continua de la calidad para reducir el nivel de insatisfacción que se pueda evidenciar en una institución, por lo tanto, se recomienda tomar en consideración estos resultados ya que la satisfacción del usuario interno se ve reflejada en una atención de calidad al usuario externo.

SEGUNDO

LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA

Debe realizar una exhaustiva valoración de las competencias de los profesionales que van a liderar una institución de salud, teniendo las competencias necesarias que el perfil del puesto lo requiere, al evidenciarse que este funcionario juega un rol muy importante y se asocia al nivel de satisfacción de los usuarios internos, es que debe de tomar en cuenta los resultados obtenidos y procurar mejorar el trato de los trabajadores, crear espacios educativos en la institución logrando la interrelación entre usuarios y directivos, fomentando el diálogo y la reflexión conjunta, respetando y valorando las opiniones de los usuarios que conforman la institución.

TERCERO

Se recomienda que el Hospital Regional de Moquegua, mediante su equipo de gestión realice un análisis minucioso de los factores influyentes en el nivel de satisfacción, para realizar proyectos de mejora continua en relación a la satisfacción del usuario interno y así disminuir la insatisfacción del usuario, ya que, según los resultados de la investigación encontramos que más 50% se encuentran totalmente insatisfechos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

1. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda ed. Ricardo , del Bosque Alayon RA, Mares Chacón J, editores. México: McGrawHill companies; 2009.
2. Instituto Nacioanl de Estadística e Informática. Informe Final Ensusalud: Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud. Informe Final. Lima: Instituto Nacioanl de Estadística e Informática (INEI), Estadística.
3. Zelada Rosales VP. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Ventro de Salud Conde de la Vega Baja. Tesis Maestría. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana: Enfermería en Salud pública.
4. Cifuentes Rodríguez JE, Manrique Abril FG. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Avances en enfermería. 2014; XXXII(2).
5. Vargas Alarcón D. Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Tesis Maestría. Quito: Universidad San Francisco de Quito, Postgrado: Salud pública.
6. Bobbio L, Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima - Perú. Revista Peruana de Epidemiología. 2010; 14(2).
7. Tarco Delgado R, Saco Mendez S, Paredes Calcina S, Martinez Cevallos C. Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la red Quispicanchi - Acomayo - Cusco. SITUA. 2003; 12(23).
8. Flores García DR. Riesgos psicosociales de la enfermera relacionado con el nivel de satisfacción laboral del centro quirúrgico del hospital II EsSalud, Moquegua 2011. Tesis Segunda especialidad. Tacna: Universidad Nacional Jorge basadre grohman - Tacna, Escuela Académico Profesional de Enfermería.
9. Gamboa Gamboa L. Liderar y Gerenciar, complementos en la formación de equipos altamente productivos. Ensayo de especialidad. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de ciencias económicas.

- 10 Bragar Galer J, Vriesendorp S, Ellis A. Gerentes que Lideran: Un manual para mejorar los servicios de salud Miller J, Bahamon C, Timmons BK, editores. Cambridge - Massachusetts - USA: Cambridge, MA: Management Sciences for Health; 2007.
- 11 Stoner J, Freeman E, Gilbert JR. D. Administración. 6th ed. México: Editorial progreso S.A. de C. V.; 2006.
- 12 Pautt torres G. Liderazgo y Dirección: Dos conceptos distintos con resultados diferentes. Revista Facultad Ciencias económicas. 2011; XIX(213-228).
- 13 Ministerio de Salud del Perú. RM N° 468-2011/MINSA: Metodología para el estudio de Clima Organizacional. Dirección General de Salud de las Personas.
- 14 Duque F. Fernando Duque. [Online].; 2011. Acceso 10 de Diciembre de 2017. Disponible en: <http://fernandoduquecipol.blogspot.com/>.
- 15 Educa web. Educa Web: Gerente de servicios de salud. [Online].; 2010. Acceso 12 de Diciembre de 2017. Disponible en: <http://www.educaweb.com/profesion/gerente-servicios-salud-447>.
- 16 Pereda S, Berrocal F. Técnicas de análisis y descripción de puestos en la gestión de competencias. [Online].; 2012..
- 17 SERVIR. [Online].; 2015. Acceso 15 de Noviembre de 2017. Disponible en: 32. http://storage.servir.gob.pe/gp-convocatorias/CGP_Perfil_Gerente_Director_Regional_de_Salud.pdf.
- 18 Ministerio de Salud del Perú. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Informe de encuesta. Lima: Ministerio de Salud, Dirección Ejecutiva de servicios de salud, Dirección de garantía de la calidad y acreditación.
- 19 Sánchez Pinto MA. Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara- puerto Cabello - Estado Carabobo. Tesis. Puerto Cabello - Venezuela: Universidad nacional Experimental Politecnica de la fuerza armada nacional.
- 20 Gil Castro I, Patricio Villanueva G, Castro Romero M. Relación entre el desempeño por competencias y objetivos del área comercial de una empresa industrial. Tesis. Lima: Universidad del Pacífico, Escuela de post grado.
- 21 Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2006. Acceso 16 de Noviembre de 2017. Disponible en: http://www.who.int/topics/health_workforce/es/.

- 22 Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial 626-2015/MINSA:
. Documento Técnico: Manual de Buenas prácticas para la mejora del clima organizacional. Documento Técnico. Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de las personas.
- 23 Ministerio de Salud del Perú. Resolución Ministerial 040-2017-MINSA:
. Reglamento interno de salud y seguridad en el trabajo. Reglamento interno. Lima: Ministerio de Salud, Unidad Central 001-administración central.
- 24 Hospital Regional Moquegua. Hospital Moquegua. [Online]; 2017. Acceso 7 de
. Noviembre de 2017. Disponible en:
<http://www.hospitalmoquegua.gob.pe/portal/index.php/hospital/mnutransparencia/mnu-infoper>.

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ENUNCIADO	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO DEL GERENTE	Es el desempeño con medida que realiza el gerente basado en la eficiencia y la eficacia, para alcanzar los objetivos trazados por la institución a la que preside(15).	La medición de la variable se realizó a través de la percepción de los usuarios internos del Hospital seleccionado para el presente estudio frente al desempeño del gerente	Innovación	<ol style="list-style-type: none"> 1.La innovación es característica de nuestra organización 2.Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. 3.Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. A veces 3.Frecuente mente 4. Siempre 	Variable cualitativa de medición ordinal
			Estructura	<ol style="list-style-type: none"> 1.Las tareas que desempeño corresponden a mi función. 2.Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi institución. 		
			Toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none"> 1.Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 2.En mi organización Participo en la toma de decisiones. 		
			Comunicación organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1.Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo 2.Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo 		
			Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita 2. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización 		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Personal que labora dentro de la institución presenta una actitud con relación a su trabajo, puede estar muy ligado a las necesidades propias, creencias y valores del trabajador (24).	La medición de la variable se realizó a través de la eficiencia y eficacia del gerente frente a la satisfacción del usuario interno de salud.	Motivación	<ol style="list-style-type: none"> 1.Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. 2. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer. 3. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laborar agradable 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Totalmente satisfecho 2. Satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Totalmente Insatisfecho 	TS =40 S =30-39 MS=20-29 TI =10-19
			Recompensa	<ol style="list-style-type: none"> 1.Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. 2. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. 3. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. 		
			Confort	<ol style="list-style-type: none"> 1.En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. 2. La limpieza de los ambientes es adecuada. 		
			Identidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me interesa el desarrollo de mi organización 2. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. 		

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DESEMPEÑO DEL GERENTE A SOCIO A LA SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

1. Edad:

2. Sexo (1) Femenino (2) masculino

3. Ocupación

4. Tiempo trabajando en la Institución:

5. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

A CONTINUACION SE PRESENTAN UNA SERIE DE PREGUNTAS, MARQUE CON X LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE.

I. DESEMPEÑO DEL GERENTE		Nunca	A veces	Frecuente-mente	Siempre
6	La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
7	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
8	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4
11	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
12	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
13	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4
14	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
15	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	1	2	3	4
16	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
II. SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO		Nunca	A veces	Frecuente-mente	Siempre
17	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud	1	2	3	4
18	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer	1	2	3	4
19	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
21	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada	1	2	3	4
22	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
23	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
24	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
25	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	1	2	3	4
26	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud	1	2	3	4

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

BASE DE DATOS

Edad	Sexo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Nivel de Satisfacción	
44	1	Téc. Enfermería	13	7	2	1	1	2	4	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
55	1	Enfermería	30	11	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
54	1	Enfermería	30	18	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
49	1	Tec Enfermería	30	20	2	1	3	4	4	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1
45	1	Tec Enfermería	20	10	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	4	2	4	2	2	2
45	1	Tec Enfermería	20	10	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	1	4	2	4	2	2	2
53	1	Tec Enfermería	20	10	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1
56	1	Obstetriz	28	17	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1
60	1	Enfermería	30	15	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1
48	1	Enfermería	18	7	1	1	1	4	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	1
60	1	Enfermería	30	10	1	2	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1
52	1	Obstetriz	25	18	2	1	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
56	1	Obstetriz	28	20	1	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
38	1	Químico Farmacéutico	8	5	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	4	3	3	2
55	1	Obstetriz	26	20	1	2	1	4	4	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	4	1	1	1
49	1	Enfermería	19	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
50	2	Tec Rayos X	20	20	3	3	2	3	4	2	4	2	2	2	3	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	3	2
50	2	Sup Conserv Y Serv	25	15	1	3	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	1
60	2	Sup Conserv Y Serv	25	10	1	2	1	3	4	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1
55	2	Médico	32	18	1	1	1	4	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	4	4	4	1
67	2	Médico	33	20	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	3	1
51	1	Enfermería	26	20	2	4	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	1	4	3	3	2
55	1	Tec Enfermería	30	20	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

48	1	Enfermería	25	20	2	2	1	2	4	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
52	1	Medico	25	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
47	1	Tec Enfermería	22	11	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2
63	1	Enfermería	35	20	1	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	4	2
55	1	Psicólogo	21	20	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2
55	1	Tec Enfermería	31	20	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	1	4	3	3	1	2
48	1	Tec Enfermería	21	10	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	4	2	2
60	1	Asistente Social	28	1	3	3	2	1	4	3	2	4	4	4	2	3	1	3	1	2	1	2	3	4	4	2
57	1	Enfermería	30	14	1	2	2	4	4	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	4	1	1
45	1	Tec Enfermería	20	20	3	2	2	4	4	3	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	1
43	2	Tec Enfermería	20	20	3	2	2	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	1	1
47	1	Tec Enfermería	30	17	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	4	3	2
47	1	Tec Enfermería	21	11	2	2	1	4	4	2	1	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	2	4	4	2
56	1	Enfermería	25	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	1	Tec Enfermería	13	8	1	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1	1
58	1	Tec Enfermería	20	10	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
53	1	Asistente Social	27	13	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2
34	1	Enfermería	13	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	1	Enfermería	28	18	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	3	3	4	1	2
57	1	Tec Enfermería	36	11	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	1
56	1	Tec Enfermería	28	11	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	1
52	1	Obstetriz	23	20	2	1	2	4	4	1	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2
49	1	Obstetriz	15	1	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	1	1	1	2	3	4	3	2
43	1	Tec Enfermería	16	4	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2
52	1	Enfermería	20	10	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	4	3	2

56	1	Obstetriz	27	16	1	2	2	4	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	4	2	2
57	2	Obstetriz	27	16	2	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1
44	1	Tec Enfermería	20	7	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	1	1	1	2	2	4	3	2
47	1	Enfermería	21	17	1	2	1	4	4	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	4	3	2
54	1	Tec Enfermería	30	20	3	2	2	3	4	3	2	4	2	3	1	3	1	3	2	1	1	4	2	3	1	2
48	1	Tec Enfermería	20	10	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1
46	1	Tec Enfermería	15	14	2	2	2	3	4	2	2	2	1	1	1	4	3	1	1	1	2	2	2	4	2	2
40	1	Tec Enfermería	13	10	2	2	1	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1
57	1	Enfermería	27	20	2	1	2	3	4	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1
44	1	Tec Enfermería	20	17	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	1
52	1	Enfermería	23	19	2	1	2	4	4	1	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	1	3	2	4	4	2
43	1	Tec Enfermería	20	7	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	1	1	1	2	2	3	3	2
50	1	Tec Enfermería	25	12	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
47	1	Tec Enfermería	20	16	1	2	1	4	4	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	4	3	2
46	1	Tec Enfermería	18	18	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	4	1	1
52	2	Tec Enfermería	25	18	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
52	1	Tec Enfermería	15	10	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1
45	1	Tec Enfermería	22	11	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2
33	1	Enfermería	10	10	2	1	1	2	2	4	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1
56	1	Tec Enfermería	30	20	1	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	4	2
48	1	Enfermería	24	20	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2
40	1	Tec Enfermería	15	15	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1
53	1	Enfermería	20	10	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	4	3	2
48	1	Tec Enfermería	14	8	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	2
43	1	Tec Enfermería	7	5	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	4	2	2

45	1	Tec Enfermería	13	7	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	
43	1	Enfermería	10	7	1	2	2	4	4	3	3	4	4	3	2	1	3	3	1	3	2	3	3	4	3	2
44	1	Tec Enfermería	11	6	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1
47	1	Tec Enfermería	25	20	2	2	1	2	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1
48	1	Tec Enfermería	23	18	2	2	1	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	2
36	1	Tec Enfermería	10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
62	2	Tec Laboratorio	26	20	2	2	1	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2
50	1	Tec Enfermería	27	20	3	3	3	3	4	3	1	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3	3	3	1	2
45	1	Tec Farmacia	20	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1
49	2	Tec Laboratorio	20	18	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	4	2	1	2	1	3	2	3	1	2
56	1	Tec Enfermería	25	20	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1
53	1	Enfermería	23	19	2	1	2	4	4	1	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	1	3	2	4	4	2
52	1	Tec Enfermería	20	7	2	2	1	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	1	1	1	2	2	3	3	2
47	1	Tec Enfermería	25	12	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
55	1	Tec Enfermería	28	20	1	2	2	3	4	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	4	2