

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Administración**

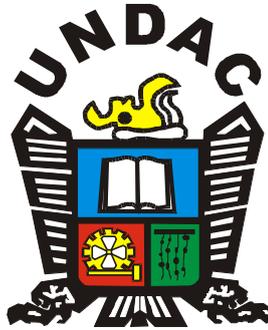
**Autoras: Bach. Abigail Katherine DE LA CRUZ LIVIA**

**Bach. Lisveth Jesela LUNA FLORIAN**

**Asesor: Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**

**Cerro de Pasco - Perú - 2021**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado calificador:

-----  
Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY  
**PRESIDENTE**

-----  
Dr. Edgar CONDOR CAPCHA  
**MIEMBRO**

-----  
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
**MIEMBRO**



## DEDICATORIA

“La motivación es el empuje al éxito; el éxito es la plenitud de la vida, la vida no sería vida si no hubiera una familia”

Por ello con cariño y gratitud dedico la tesis a mis señores padres Héctor y Helma, quienes fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, me formaron bajo la responsabilidad y el deseo de superación, a mis hermanos por el apoyo que siempre me brindaron este logro también es de ustedes.

Abigail Katherine

A Dios por su guía y fortaleza quien me brinda la sabiduría durante el proceso de formación profesional.

A mis padres Antonio y Nila por su amor infinito, confianza y apoyo incondicional.

A mis docentes quienes me inculcaron a esforzarme cada día y me brindaron sus conocimientos en este largo camino de aprendizaje.

Lisveth Jesela

## RECONOCIMIENTO

Expresamos sinceramente nuestra eterna gratitud a todos los Docentes y trabajadores administrativos que hicieron posible que nuestra Universidad Nacional “Daniel Alcides Carrión” logre el anhelado licenciamiento institucional, la misma que permitió que se mejore la calidad educativa.

Nuestra gratitud a los docentes de nuestra Escuela de Formación Profesional de Administración, al brindarnos sus sanos consejos, su experiencia laboral y en particular transmitirnos sus conocimientos.

También agradecemos a los funcionarios del AIS Hospital Daniel Alcides Carrión por brindarnos las facilidades para obtener la información para desarrollar nuestro trabajo de investigación.

Así mismo nuestro agradecimiento al Ms. Y. Alfredo Paita Panéz por su asesoramiento en el trabajo de investigación y hacer que se cristalice nuestros anhelados sueños de ser Licenciadas en Administración.

## RESUMEN

Nuestro tema de investigación fue “Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019”, tuvo como objetivo establecer la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019. En cuanto a la metodología empleada fue: de tipo básico, con un nivel descriptivo, método deductivo, el diseño de investigación correlacional de corte transversal. Mediante el resultado llegamos a la conclusión que, existe una relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019 a un nivel de significancia de  $p= 0.003$ , para lo cual se debe tener en consideración, en la medida en que se mejore las habilidades de dirección de personas por parte de los funcionarios se mejorara la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: habilidades directivas, habilidades personales, habilidades interpersonales, habilidades de dirección de personas, rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción.

## ABSTRACT

Our research topic was "Management skills of officials and user satisfaction at AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019", aimed to establish the relationship between management skills of officials and user satisfaction at AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019. Regarding the methodology used, it was: basic type, with a descriptive level, deductive method, cross-sectional correlational research design. Through the result we conclude that there is a positive relationship between managerial skills of officials and user satisfaction in the AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019 at a level of significance of  $p = 0.003$ , for which it must be In consideration, to the extent that staff management skills are improved, user satisfaction will improve.

Keywords: managerial skills, personal skills, interpersonal skills, people management skills, perceived performance, expectations, satisfaction levels.

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de optar el título profesional de Licenciadas en Administración dejamos a consideración del Magno Jurado calificador la investigación “Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019”.

Consideramos que las habilidades de los funcionarios se relacionan con la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, para ello se analizan las dimensiones de habilidades personales, habilidades interpersonales y habilidades de dirección en la variable 1, para la variable siguiente se analizan el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción.

La investigación presenta la estructura de cuatro capítulos, desarrollándose el contenido conforme presentamos a continuación:

**En el capítulo I**, está orientado a identificar y determinar el problema de investigación, a continuación, se delimita la investigación, formulamos los problemas y objetivos y presentamos la justificación y limitamos del trabajo de investigación.

**En el capítulo II**, hace referencia al marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación, la fundamentación teórica de acuerdo a las variables de estudio, así mismo se define los términos básicos, se formula las hipótesis de investigación, identificamos las variables y seguidamente se realiza la definición operacional de las variables.

**En el capítulo III:** se establece la definición de la metodología y Técnicas de Investigación, se identifica el tipo de investigación, también el método y diseño de la investigación, seguidamente determinamos la población y la muestra de la investigación, establecemos las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento de datos, para luego presentar el tratamiento estadístico y finalizando con la orientación ética.

**En el capítulo IV:** presentamos los resultados y discusión de nuestra investigación, iniciando con la descripción del trabajo de campo, luego se presenta el análisis e interpretación de los resultados de acuerdo a cada variable, también desarrollamos la prueba de hipótesis, terminando con la discusión de los resultados.

Para finalizar presentamos las conclusiones en base al problema y objetivos formulados que demuestran las hipótesis establecidas y en base en ello presentamos las recomendaciones. Igualmente presentamos los anexos conteniendo el cuestionario, la matriz de consistencia y las evidencias del trabajo de campo.

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**RECONOCIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema .....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general .....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos.....	3
1.5. Justificación de la investigación.....	4
1.6. Limitaciones de la investigación .....	4

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio .....	6
2.2. Bases teóricas – científicas .....	12
2.2.1. Habilidades directivas.....	12
2.2.2. Satisfacción del usuario.....	14
2.3. Definición de términos básicos .....	16
2.4. Formulación de hipótesis.....	16

2.4.1. Hipótesis general .....	16
2.4.2. Hipótesis específicas .....	17
2.5. Identificación de Variables .....	17
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	17

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	19
3.2. Método de investigación .....	19
3.3. Diseño de investigación.....	20
3.4. Población y muestra .....	20
3.4.1. Unidad de análisis .....	20
3.4.2. Población de la investigación.....	20
3.4.3. Muestra de la investigación .....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	21
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.7. Tratamiento estadístico .....	21
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	21
3.9. Orientación ética.....	22

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	23
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	23
4.3. Prueba de hipótesis.....	48
4.4. Discusión de resultados.....	52

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de comparación de habilidades directivas

Tabla 2: Servicio donde se atendió

Tabla 3: Capacidad de aprender

Tabla 4: Desarrollo de la visión

Tabla 5: Toma de decisiones

Tabla 6: Capacidad de comunicación

Tabla 7: Trabajo en equipo

Tabla 8: Motivación para realizar tareas

Tabla 9: Manejo de conflictos

Tabla 10: Se optimiza los recursos

Tabla 11: Capacidad de influir

Tabla 12: Liderar el cambio

Tabla 13: Comodidad y limpieza de los ambientes

Tabla 14: El tiempo de espera en la atención, le pareció

Tabla 15: El tiempo dedicado en la consulta, fue

Tabla 16: Privacidad en la atención

Tabla 17: El examen físico completo y minucioso, le pareció

Tabla 18: Los equipos y materiales necesarios, le pareció

Tabla 19: La consulta se realiza en el horario programado

Tabla 20: Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad

Tabla 21: La atención del personal es con respeto y paciencia

Tabla 22: El médico resuelve su problema de salud

Tabla 23: Comprende el tratamiento que va recibir

Tabla 24:Cuál es su percepción respecto a la atención médica en

el Hospital D.A.C.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Servicio donde se atendió

Gráfico 2: Capacidad de aprender

Gráfico 3: Desarrollo de la visión

Gráfico 4: Toma de decisiones

Gráfico 5: Capacidad de comunicación

Gráfico 6: Trabajo en equipo

Gráfico 7: Motivación para realizar tareas

Gráfico 8: Manejo de conflictos

Gráfico 9: Se optimiza los recursos

Gráfico 10: Capacidad de influir

Gráfico 11: Liderar el cambio

Gráfico 12: Comodidad y limpieza de los ambientes

Gráfico 13: El tiempo de espera en la atención, le pareció

Gráfico 14: El tiempo dedicado en la consulta, fue

Gráfico 15: Privacidad en la atención

Gráfico 16: El examen físico completo y minucioso, le pareció

Gráfico 17: Los equipos y materiales necesarios, le pareció

Gráfico 18: La consulta se realiza en el horario programado

Gráfico 19: Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad

Gráfico 20: La atención del personal es con respeto y paciencia

Gráfico 21: El médico resuelve su problema de salud

Gráfico 22: Comprende el tratamiento que va recibir

Gráfico 23:Cuál es su percepción respecto a la atención médica en

el Hospital D.A.C.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El Hospital Daniel A. Carrión Pasco fue creado el 12 de octubre de 1979, contando con cuatro especialidades básicas, posteriormente fue incrementándose de acuerdo a la demanda y a la fecha cuenta con las siguientes especialidades en consultorio externos medicina, cirugía, traumatología, pediatría, gineco-obstetricia, odontología y psicología.

Actualmente está funcionando como hospital de contingencia en el barrio la esperanza, efectivamente presenta limitaciones como carencia fluida de agua, la distancia que demanda para trasladarse y en cuanto a la capacidad resolutive los pacientes son trasladados a otros hospitales ubicados en las ciudades de Huánuco, Huancayo y Lima, generando gastos adicionales a los familiares de los enfermos.

En junio del 2017, la Dirección Regional de Salud Pasco inauguro el módulo “Defensores de los pacientes” en donde se recoge las quejas y los reclamos de los pacientes, el módulo facilita información referente a los deberes y derechos de los usuarios, así mismo vela por la atención oportuna, humana y justa.

Con la reforma en salud, existe la ejecución del proyecto del Hospital Daniel A. Carrión Pasco, para el nivel II-2 que se caracteriza porque ha sido concertado

entre los tres niveles de gobierno, a través de del Comité Regional Intergubernamental de inversión en salud (CRIIS) de Pasco. El anhelado proyecto beneficiaría a 150,717 pobladores, el monto de ejecución se encuentra alrededor de 253 millones de soles, teniendo como objetivo equipar y modernizar la atención al usuario.

En setiembre del 2018, frente a esta inversión el contralor general de la República, Nelson Shak Yalta, anunció una auditoría de cumplimiento a la construcción de la obra denominada “Mejoramiento y Ampliación de la Capacidad Resolutiva de los Servicios de Salud del Hospital Daniel Alcides Carrión” ubicado en el distrito de Yanacancha.

El ODSIS, en una encuesta de satisfacción del usuario realizada en el Hospital Daniel Alcides Carrión, referente a la atención recibida por los pacientes del SIS, refiere que los usuarios tienen molestias por la atención que reciben, debido a que esperan hasta 3 horas para ser atendidos y a la poca oferta de especialidades médicas.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Teniendo en consideración el problema presentado, seguidamente detallamos las delimitaciones:

### **Delimitación temporal**

El estudio comprendió los meses de julio a diciembre del año 2020.

### **Delimitación espacial**

Nuestra investigación la realizamos en el distrito de Yanacancha de la provincia de Pasco, para lo cual se tuvo en cuenta en funcionamiento del nuevo Hospital Daniel Alcides Carrión construido en San Juan Pampa.

### **Delimitación social**

Para la delimitación social, se tuvo en consideración a los usuarios del AIS Hospital Daniel Alcides Carrión que fueron atendidos en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Existe relación entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?
- b) ¿Existe relación entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?
- c) ¿Existe relación entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar relación entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.
- b) Conocer la relación entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

- c) Analizar la relación entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **Razones que motivan la investigación**

Nuestra investigación, presenta un tema de importancia debido a que la satisfacción del usuario, más conocido como el paciente en el ámbito hospitalario, muchas veces desatendido por sus múltiples dolencias omite las quejas para recibir una atención.

### **Importancia del tema de investigación**

La importancia de la investigación radica en que la gestión del desempeño ocupa un rol primordial en la Oficina de Personal y como también en las diversas Jefaturas, una adecuada gestión impartida mediante las habilidades directivas permitirá el logro de los propósitos definidos por el Hospital.

### **Relevancia futura**

Estamos seguras que el resultado será de mucha utilidad, para los interesados y en particular abrirá una ventana para futuras investigaciones y servirá de base para profundizar los temas referentes a las habilidades directivas y satisfacción del usuario.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que hemos encontrado en la investigación fueron las siguientes:

- a) Los resultados tendrán valides para el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.
- b) La investigación aborda las habilidades directivas de los responsables de las diversas jefaturas.
- c) También se presentó como limitación la puesta en funcionamiento del nuevo Hospital en San Juan Pampa. Que si bien es cierto presenta equipos

modernos de salud y sin duda redundara en una mejora en la atención para la población más pobre de la región.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **Antecedente N° 1**

González Carrillo (2017), en su tesis “Perfiles de habilidades directivas en estudiantes de la Maestría de Administración de Negocios”.

##### **Arriba a las conclusiones:**

El Perfil de Habilidades Directivas indica buenas relaciones con las personas, pero menos efectividad en el manejo del tiempo, la delegación, la organización, el control, la planificación, la fijación de metas y objetivos específicos y en la toma de decisiones analíticas; Se reconoce que la maestría contribuye evidentemente al desarrollo de habilidades de dirección del grupo de los estudiantes – directivos; Se puede afirmar que las buenas relaciones humanas en el grupo estudiado constituye una potencialidad de interés para la elevación del desempeño si consideramos como un hecho reconocido internacionalmente de que muchos resultados no exitosos están relacionados justamente en las dificultades con las relaciones con la gente; Se aprecia que los factores del macroentorno ejercen un papel muy fuerte sobre las habilidades de los directivos y entre ellos se encuentran: Deficientes métodos y estilos de

dirección, Excesiva centralización, Insuficiente participación de los trabajadores en la dirección y gestión empresarial, Falta de profesionalidad en la función de dirección, Falta de motivación en los directivos para lograr una gestión rentable, Estilos burocráticos, Capacitación inadecuada; Entre los factores identificados por los directivos que explican el comportamiento del perfil directivo se encuentran los siguientes: Desorganización a nivel empresarial, Mala planeación, Exceso de reuniones, Insuficiente delegación, elaboración de excesivas informaciones a diferentes instancias, Desinterés y falta de motivación en los trabajadores; El análisis realizado permite identificar que existen potencialidades para mejorar el perfil de habilidades a partir de los siguientes elementos de juicio: El conocimiento que tienen los directivos de las debilidades con dificultades posibilita determinar sus necesidades de aprendizaje, La conducción efectiva de reuniones posibilita ahorrar tiempo al directivo, utilizando el mismo para la toma de decisiones y lograr una mayor efectividad organizacional, El bajo índice de aversión a la incertidumbre indica voluntad para asumir riesgos existiendo potencialidades para enfrentar los cambios y avanzar en los emprendimientos, El microentorno estimulante de la Oficina del Historiador, El reconocimiento nacional de la necesidad de mayor autonomía y de eliminar el exceso de reuniones.

## **Antecedente N° 2**

Haro Esquivel (2017). En su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios externos de pediatría del Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz, setiembre – noviembre de 2016”.

### **Concluye:**

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría en el hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es de una media aproximada de 56.15% (satisfechos), lo que representa que casi la mitad de la población atendida en este nosocomio no está satisfecha con la atención brindada, durante el

proceso de consulta externa; En cuanto a la fiabilidad que perciben los pacientes atendidos en consultorios externos de pediatría solo el 54.60% de estos está satisfecho el resto no está satisfecho, representando esto un importante punto en contra para las prestaciones de servicios ya que la gente que no cree en el servicio que se les brinda no estar segura de las medidas que adopta el personal de salud para mejorar su bienestar físico y mental; . La gente que acude para atención en consultorios externos de pediatría tiene un nivel de seguridad satisfactorio del 57.25%, lo que indica que los restantes no están seguros de la atención que reciben desde su ingreso a este nosocomio convirtiéndose este tema en una importante barrera en cuanto a la confianza que debe tener el cliente con el servicio que va recibir; La empatía que perciben los pacientes en consultorio externo de pediatría es satisfactoria en un 56.60%, lo que hace referencia que el paciente no se siente a gusto en cuanto a la prestación del servicio en sus diversos pasos, conllevando esto a un fracaso en la prestación del servicio porque un cliente insatisfecho será un cliente menos para la institución

### **Antecedente N° 3**

Challapa Colque y Quispe Apaza (2017). En su tesis “Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa, 2016”.

### **Llega a las conclusiones:**

Los tipos de habilidades directivas que poseen los gerentes de la Municipalidad Distrital de Miraflores son: habilidades técnicas y profesionales y habilidades prácticas; El desarrollo de las habilidades directivas por los gerentes en la Municipalidad Distrital de Miraflores son: Saber hacer (habilidades) y saber (conocimientos); La característica principal de la gestión directiva de los Gerentes en la Municipalidad Distrital de Miraflores es: Liderazgo de los equipos; La mayoría de los trabajadores están: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el manejo

de los conflictos que realizan los gerentes en la Municipalidad de Miraflores y consideran que la forma, en que los gerentes manejan los conflictos de la Municipalidad de Miraflores es: con el uso de la autoridad formal, amenazas y manipulación; La mayoría de los trabajadores están: ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la toma de decisiones y solución de los problemas que realizan los gerentes de la municipalidad y consideran que la forma en que los gerentes toman decisiones y solucionan problemas es: Eligen una alternativa de solución y evalúan las alternativas de solución; La mayoría de los trabajadores consideran que las habilidades directivas de los gerentes no influyen en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores; La mayoría de los trabajadores están de acuerdo con que los trabajadores mantienen un verdadero compromiso afectivo con la Municipalidad de Miraflores y que se basa en la familia; La mayoría de los trabajadores encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo de que los trabajadores mantienen un verdadero compromiso de continuidad con la Municipalidad y que se basa este compromiso en las necesidades económicas; En cuanto a si los trabajadores mantienen un compromiso normativo con la Municipalidad, la mayoría de los trabajadores encuestados muestran indiferencia o desconocimiento sobre el tema al haber optado por la alternativa ni de acuerdo, ni en desacuerdo; Los factores que determinan el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores son: Existencia de alternativas u oportunidades de empleo; Los beneficios del compromiso organizacional para los trabajadores de la Municipalidad de Miraflores son: Mejor desempeño del trabajador; La mayoría de trabajadores están: ni de acuerdo, ni en desacuerdo que el compromiso organizacional de los trabajadores se basa en los valores implantados por la Municipalidad de Miraflores; La manera en que las habilidades directivas de los

gerentes desarrollan el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad es a través de la filosofía de trabajo basada en la ética.

#### **Antecedente N° 4**

Lostanau Ramos (2018), realizó la tesis “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018”

#### **La investigación concluyó**

Del total de usuarios externos encuestados, 47.3% consideró muy buena la calidad de atención, 43% buena, 8.6% regular y 1.1% mala. La dimensión de la calidad con mejor promedio de calificación fue la empatía. En cuanto al nivel de satisfacción, el 36.6% se consideró muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regularmente satisfecho y 4.3% insatisfecho. En la prueba de hipótesis, con un nivel de confianza del 95%, y siendo el p-valor menor a 0.05, se determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

#### **Antecedente N° 5**

Ramírez Díaz (2018). Desarrollo la tesis sobre “Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018”.

#### **Terminó con las conclusiones:**

Se determinó que hay relación entre satisfacción de los usuarios y desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018, lo que se demuestra con la prueba de rho Spearman = 0,549 nos indica una moderada correlación positiva y el Sig= 0,012. El valor positivo de la rho de Spearman nos indica que en la medida que se mejora el desempeño de los trabajadores se eleva el grado de satisfacción de los usuarios y viceversa.

Se concluye que el grado de satisfacción de usuarios en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. El (60%) de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que reciben y el 35% se encuentra completamente satisfecho, haciendo un total de 95%; y el % restante no está insatisfecho sino que considera que la atención es normal. Estos resultados son la muestra de los esfuerzos realizados por los trabajadores para mejorar continuamente el servicio. Se determinó que el 85% de los trabajadores tiene un desempeño “medio alto” y el 15% un desempeño “alto”, ningún trabajador de la Administración Local del Agua Chotano Llaucano tiene un desempeño medio o bajo, lo cual es el reflejo de las políticas de la empresa que implementa permanentemente capacitaciones, difusión de valores, actividades diversas para mejorar permanentemente la comunicación entre los trabajadores.

#### **Antecedente N° 6**

Huerta Medina (2015). En su tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”

#### **Concluye en su investigación:**

El nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza fue de 92.2 %; El nivel de satisfacción por dimensiones fueron para:

La dimensión fiabilidad el nivel de satisfacción fue 94,8%, La dimensión capacidad de respuesta el nivel de satisfacción fue 76.6%, La dimensión seguridad el nivel de satisfacción fue 89.6%, La dimensión empatía el nivel de satisfacción fue 89.6%, La dimensión aspectos tangibles del nivel de satisfacción fue 84.5%; Los atributos con más del 90% de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario para explicar el problema de salud, el tiempo que el médico brindo para contestar las preguntas del usuario, la explicación que el médico brindó sobre el problema de salud y su tratamiento, y que la atención este

a cargo del médico; Los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron la rapidez en la atención en caja o módulo de admisión y en el laboratorio de emergencia, el trato amable con respeto y paciencia del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del ambiente de Emergencia.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Habilidades directivas**

De acuerdo a la Real Academia Española (2020), habilidad significa capacidad y disposición para algo.

Chiavenato (2000) sostiene referente a las habilidades, que, para tener éxito en la práctica, exigen diversas competencias personales. La clave está en adquirir competencias durables, destacando entre ellas el conocimiento, la perspectiva y la actitud.

Las habilidades directivas tienen como referente a autores como Drucker (2006) que propone las cinco operaciones básicas en las que resume el trabajo de un directivo: fijar objetivos, organizar, comunicar y motivar, medir y evaluar, desarrollar y formar personas; y a Katz (1955), que destaca que los directivos necesitan tres habilidades administrativas básicas: las habilidades técnicas son los conocimientos y competencias en un campo especializado, como ingeniería, cálculo, contabilidad o manufactura; las habilidades de trato personal consisten en la capacidad de trabajar bien con otras personas, tanto en forma individual como en grupo, y por último, las habilidades conceptuales son las que deben poseer los directivos para pensar y conceptualizar situaciones abstractas y complicadas (citado en Pereda Pérez, 2016).

Conforme señala Pereda (2016), las habilidades directivas consisten en grupos identificables de acciones que los individuos llevan a cabo y que conducen a ciertos resultados.

Una habilidad que puede desarrollarse, no necesariamente innata, y que se manifiesta en el rendimiento, no meramente potencial (Katz, 1955).

Jafarzadeh (2013) sostiene que habilidad es la capacidad de convertir el conocimiento en acción para dirigir el buen desempeño.

Para Whetten & Cameron (2011), las habilidades directivas se diferencian de otras prácticas administrativas en varios aspectos; conductas observables que llevan a acciones específicas que generan resultados esperados, por el contrario de otros tipos de administración relacionados con el estilo y personalidad, que implican características mentales que no son observables. Los estilos de personalidad pueden impactar en cómo los individuos aplican las habilidades directivas, sin embargo, existe una serie de generalidades que pueden considerarse exitosas sea cual sea el estilo del directivo, estas habilidades son controlables.

Entonces, mencionamos que la habilidad directiva, es la aptitud para realizar una tarea en el cargo de jefatura, sea este de carácter administrativo o de labor asistencial, mediante la cual se produce resultados.

**Tabla N° 1.** Cuadro de comparación de habilidades directivas

<b>Whetten &amp; Cameron</b>	<b>Puchol</b>
Motivación a los demás	La motivación de los colaboradores
Manejo del estrés personal	Control del estrés
Solución analítica y creatividad del problema	Creatividad
Establecimiento de relaciones mediante una comunicación	Algunas herramientas de comunicación interpersonal
Facultamiento y delegación	La delegación de equipos de trabajo
Liderar el cambio	Introducción del cambio en la organización
Manejo de conflictos	Gestión de conflictos
Elaboración de presentaciones orales y escritas	Hablar en público
Conducción de reuniones de trabajo	Dirección de reuniones
Realización de Entrevistas	El arte de entrevistar

Fuente: Puchol (2010) y (Whetten & Cameron, 2011).

### **Habilidades personales**

En este apartado se hace referencia al ámbito personal. la habilidad personal comprende la capacidad de aprender, desarrollo de la visión, gestión del tiempo, gestión del estrés, desarrollo de personal, toma de decisiones, el manejo de estrés, el autoconocimiento, la solución analítica y creativa de los problemas (Whetten & Cameron, 2011).

### **Habilidades interpersonales**

Estas habilidades hacen referencia a la relación que tienen las personas con los demás. En relación a las habilidades interpersonales implica la capacidad de comunicación, capacidad de influencia en los demás, cooperación y trabajo en equipo, gestión de reuniones, asertividad, negociación, motivación de los demás y manejo de conflicto (Whetten & Cameron, 2011).

### **Habilidades de dirección de personas**

Definitivamente todos los directivos trabajan con personas, entonces es la capacidad que tiene una persona para dirigir a otras. En cuanto a las habilidades de dirección de personas, comprende el liderazgo, motivación, creatividad, delegación, resolución de conflictos, optimización de recursos, presentación en público y capacidad de influir en las personas. Los desarrollos de estas habilidades inciden en la productividad del personal a su cargo Whetten & Cameron (2011).

#### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

Conforme lo señala Real Academia Española (2020), satisfacción significa, es el modo o acción con que sosiega, el cumpliendo de las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación.

De acuerdo Westbrook y Reilly (1983), indican que el concepto de satisfacción como la importancia de los elementos emocionales o

afectivos, de esta forma el consumidor se sentirá satisfecho o no, debido a que es una respuesta emocional a las experiencias asociadas a un producto o servicio. Entonces, satisfacción tiene la definición del estado psicológico que resulta cuando la emoción de la confirmación de las expectativas se une con la previa sensación acerca de la experiencia de un consumo.

### **Características de la satisfacción:**

Larrea (2012), precisa que, el objetivo final de toda empresa es la satisfacción del consumidor y presenta las características siguientes:

- ✓ **Subjetiva:** Una de las principales razones por lo que los clientes continúan consumiendo un producto o u servicio es porque las emociones cumplen un papel muy importante, motivo por el cual la atención al cliente debe ser cerebral y emocional.
- ✓ **No es sencillamente modificable,** es decir que, para conseguir que un cliente cambie de actitud con respecto a un servicio, es necesario que las siguientes experiencias que pueda tener pueda ser percibido de manera exitosa.
- ✓ **No todos los clientes son iguales,** es por eso que la dirección debe segmentar a los clientes para lograr la plena satisfacción.
- ✓ **La satisfacción del cliente no está determinada exclusivamente por los factores humanos.** No es bueno contemplar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse en el componente humano, debido a que toda venta personal esta enlazada en un contexto comercial los cuales deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente

### **Niveles de Satisfacción:**

Una vez realizada la compra del producto o servicio, el cliente experimenta uno de éstos tres niveles de satisfacción, tal como sostienen

Kotler, P. & Armstrong, G (2008), para lo cual pasamos a detallar:

- ✓ **Insatisfacción:** Sucede cuando el desempeño percibido del producto no cubre las expectativas del cliente.
- ✓ **Satisfacción:** Sucede cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente

### 2.3. Definición de términos básicos

**Creatividad.** Es la capacidad de creación de un determinado bien o servicio.

**Comunicación.** Acción y efecto de correspondencia entre dos personas, mediante la cual se comprende un mensaje (Real Academia Española, 2020).

**Delegación.** Es la acción y efecto de delegar, mediante la cual se da a una persona los poderes y facultades para actuar y representar en nombre de otra persona.

**Estrés.** Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves (Real Academia Española, 2020).

**Habilidad.** Es la capacidad que tiene un trabajador para realizar una tarea en forma correcta y adecuada.

**Hablar en público.** Comunicar a un auditorio tus ideas y pensamientos en forma oral, empleando gestos y mímicas, donde destaca el mensaje.

**Motivación.** Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona (Real Academia Española, 2020).

### 2.4. Formulación de hipótesis

#### 2.4.1. Hipótesis general

Existe relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.
- b) Existe relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.
- c) Existe relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

### 2.5. Identificación de Variables

Se ha identificado las variables siguientes:

#### Variable 1

Habilidades directivas

#### Variable 2

Satisfacción de usuarios

### 2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 1:</b> Habilidades directivas	Las habilidades directivas, son el conjunto de conocimientos y capacidades que tienen los trabajadores, lo mismo que sirve para desarrollar diversas tareas.	Habilidades personales	Capacidad de emprender, desarrollo de visión, toma de decisiones
		Habilidades interpersonales	Capacidad de comunicación Trabajo en equipo Motivación para realizar tareas Manejo de conflictos
		Habilidades de dirección de personas	Se optimiza los recursos Capacidad de influir Liderar el cambio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable 2:</b> satisfacción de usuarios	Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios recibidos (Kotler & Armstrong, Marketing, 2004)	Rendimiento percibido	Comodidad, tiempo de espera, privacidad, examen físico, equipos
		Las expectativas	Consulta realizada, citas disponibles, atención del personal, tratamiento
		Niveles de satisfacción	Insatisfacción, Satisfacción, Complacencia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación es tipo básico, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un método científico para obtener resultados y se origina en el marco teórico y por su enfoque se consideró cuantitativo, los mismos autores definen, que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar las teorías.

##### **Nivel de investigación**

En cuanto al nivel de investigación se ha considerado descriptivo mediante la cual se ha observado y descrito el comportamiento de las variables; a continuación, fue correlacional permitiéndonos medir el grado de relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Método de investigación**

El método empleado fue deductivo, para Hernández, Fernández y Baptista

(2014), consiste en determinar los hechos más resaltantes del fenómeno en estudio, a través de la cual se inició de lo general llegando a lo particular.

### **3.3. Diseño de investigación**

Se presenta el diseño de investigación correlacional, observándose la relación entre las variables de estudio, tal como lo sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014) y de corte transversal obteniéndose la información en un mismo momento.

Para la ejecución del trabajo se tuvo en cuenta el esquema siguiente:

M      V1      r      V2

Donde:

V1:      Habilidades directivas

V2:      Satisfacción de los usuarios

r:Relación entre variables.

M:      Muestra

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Unidad de análisis**

En cuanto a la unidad de análisis se estableció el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión.

#### **3.4.2. Población de la investigación**

Para determinar la población se tuvo en cuenta a todos los pacientes atendidos en el nuevo Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco. De acuerdo a Ríos (2017), sostiene que la población es Conjunto o la totalidad de un grupo de elementos, casos u objetos que se quiere investigar.

#### **3.4.3. Muestra de la investigación**

Para determinar la muestra, se hizo uso del método de muestreo no probabilístico por conveniencia. En este muestreo, la selección de unidades depende de la decisión del investigador (Ríos, 2017). Quedando

establecido en 95 pacientes.

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

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos Según Ríos (2017), es la forma que emplea el investigador para obtener datos. En nuestra investigación se empleó la encuesta.

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

Un instrumento de recolección de datos es una herramienta concreta en la cual el investigador registra datos provenientes de las unidades de análisis (Ríos, 2017). Se desarrolló mediante el cuestionario mediante preguntas cerradas y la ficha de registro documental, donde se anotaron los datos encontradas en las fuentes documentales.

### **3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos obtenidos, fueron codificados, seguidamente se registraron en el SPSS 25, la información se estructuro, los resultados se presentan mediante tablas y gráficos, para seguidamente interpretar, de acuerdo al problema de investigación.

### **3.7. Tratamiento estadístico**

Se hizo uso de la estadística descriptiva y probabilística, mediante la cual se describen los datos y se analizan de acuerdo a la muestra de la investigación.

### **3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La validez de un instrumento de investigación nos da a conocer si el cuestionario tiene validez para medir la variable en estudio, seguidamente explicamos el procedimiento de la validación del instrumento utilizado en nuestra investigación. Se procedió a validar el instrumento de investigación con el método de Alpha Cronbach, utilizando la aplicación informática SPSS, para determinar la fiabilidad de los instrumentos aplicados, teniendo el resultado siguiente:

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,424	23

Fuente: Encuesta

El resultado refleja que el instrumento al ser procesado con el SPSS se obtuvo 0,424 siendo el resultado moderado para obtener los resultados de la investigación.

### 3.9. Orientación ética

El contenido de la investigación se enmarca en el cumplimiento del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, se ha salvaguardado la identidad de los encuestados, como también en la Norma APA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

Para el trabajo de campo de nuestra investigación sobre “Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019”. Se realizó la encuesta de acuerdo a la muestra, teniendo en consideración los protocolos sanitarios implementados por el Ministerio de Salud, manteniendo la distancia social de dos metros, mascarillas y protector facial, luego se guardaron en una bolsa previamente desinfectando con alcohol de 70°.

Se aguardó a los pacientes en la puerta principal, muchos se negaron a desarrollar el cuestionario, sin embargo, se contó con la amabilidad de una gran cantidad de pacientes que nos ayudaron a resolver el cuestionario.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

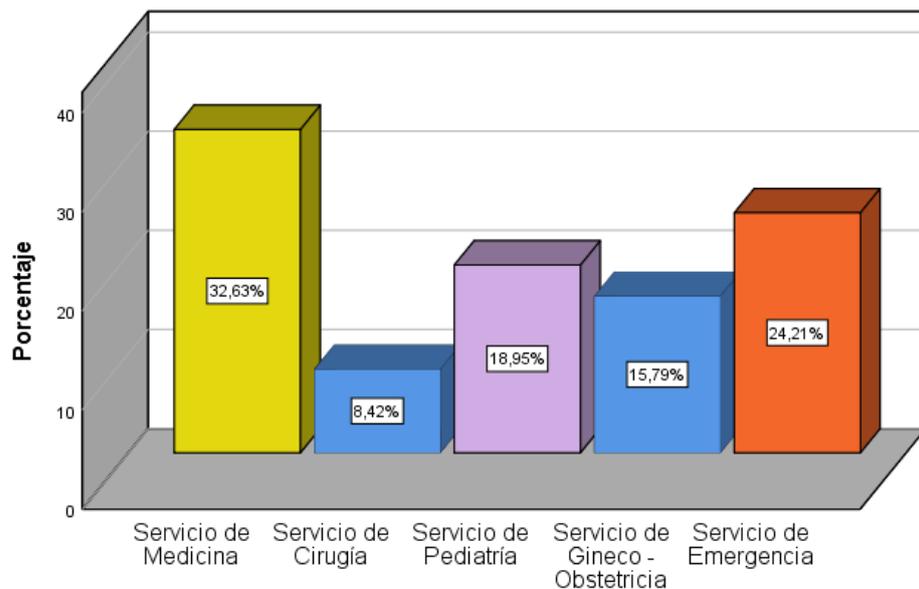
**A. Variable, habilidades Directivas**

**Tabla 2:**  
**Servicio donde se atendió**

<b>Actividad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Servicio de Medicina	31	32.6
Servicio de Cirugía	8	8.4
Servicio de Pediatría	18	18.9
Servicio de Gineco - Obstetricia	15	15.8
Servicio de Emergencia	23	24.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: propia

**Gráfico N° 1: Servicio donde se atendió**



### **Interpretación:**

Con relación al servicio donde se atendieron, las personas respondieron el servicio de Medicina con 33%, donde se concentra la mayor cantidad de usuarios debido a la presencia de la emergencia sanitaria.

En segundo lugar, se ubica con 24% el servicio de Emergencia, los usuarios concursan por distintas dolencias y en edades diversas para recibir una atención médica.

En el tercer punto, el servicio de Pediatría con 19% debemos remarcar que la atención en este servicio se realiza a los pacientes hasta los 14 años de edad.

En cuarta ubicación se localiza con un 16% al servicio de Gineco-Obstetricia, comprende básicamente la atención a mujeres en edad fértil y diversas complicaciones del embarazo y el parto.

Por último encontramos, al Servicio de Cirugía con 8% de atención, siendo un servicio de alta demanda en épocas normales, muchos de los pacientes postergaron sus dolencias debido a la crisis sanitaria ocasionada por el Covid – 19.

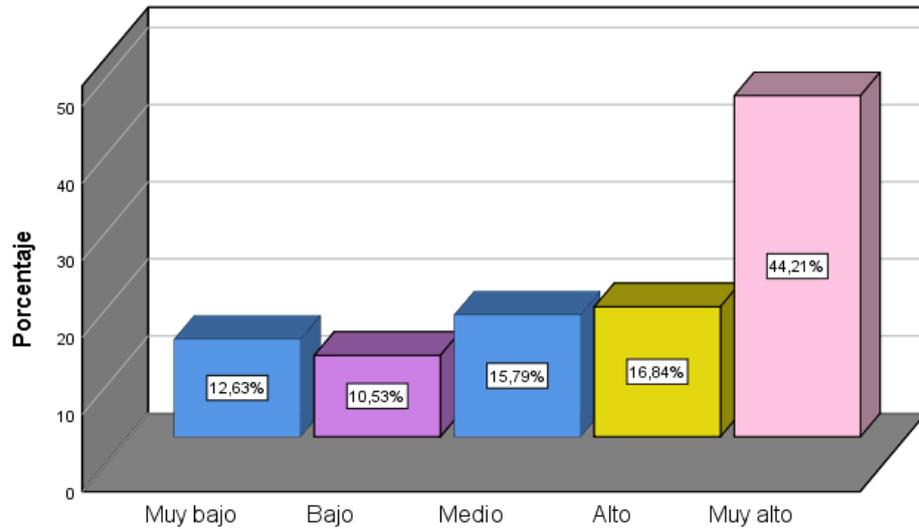
**Tabla 3:**  
**Capacidad de aprender**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	12	12.6
Bajo	10	10.5
Medio	15	15.8
Alto	16	16.8
Muy alto	42	44.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 2: Capacidad de aprender



**Interpretación:**

En base a los resultados obtenidos de los encuestados, la muestra respondió que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco tienen la capacidad de aprender muy alto en un 44%, alto 17% y bajo 11%.

El hecho de contar con la capacidad de aprender de parte de los funcionarios indica que tienen la actitud para adquirir nuevos conocimientos, habilidades o valores mediante la capacitación, estudio o propiamente la experiencia laboral.

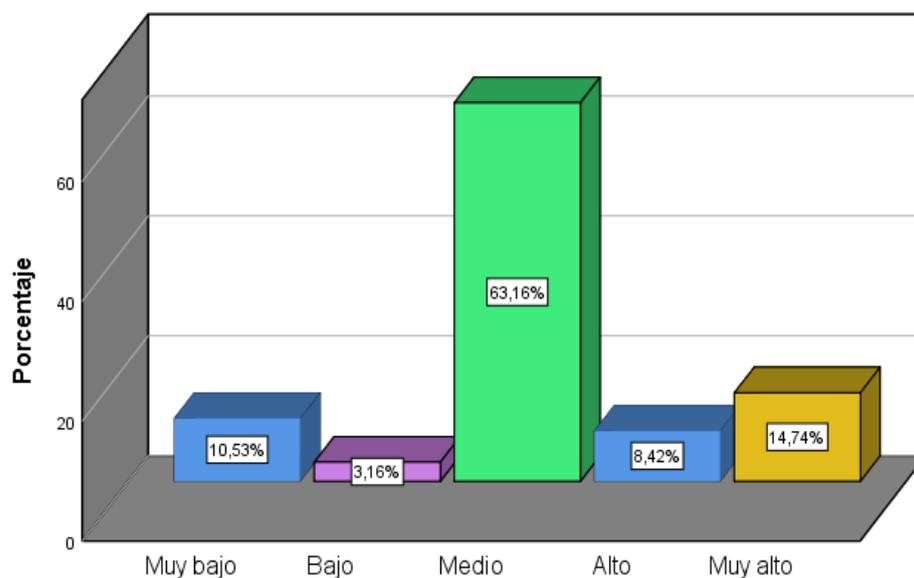
**Tabla 4:**  
**Desarrollo de la visión**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	10.5
Bajo	3	3.2
Medio	60	63.2
Alto	8	8.4
Muy alto	14	14.7
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N° 3: Desarrollo de la visión



**Interpretación:**

Conforme a los resultados obtenidos de los encuestados, la muestra respondió que, los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco en relación al desarrollo de la visión es medio en un 63%, muy alto 15% y muy bajo 11%.

Estando establecido en la visión del Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco brindar los servicios de salud especializada esta no se cumple, debido a que frecuentemente derivan pacientes a las ciudades de Huánuco, Huancayo o Lima, justamente a la falta de profesionales especialistas de la salud.

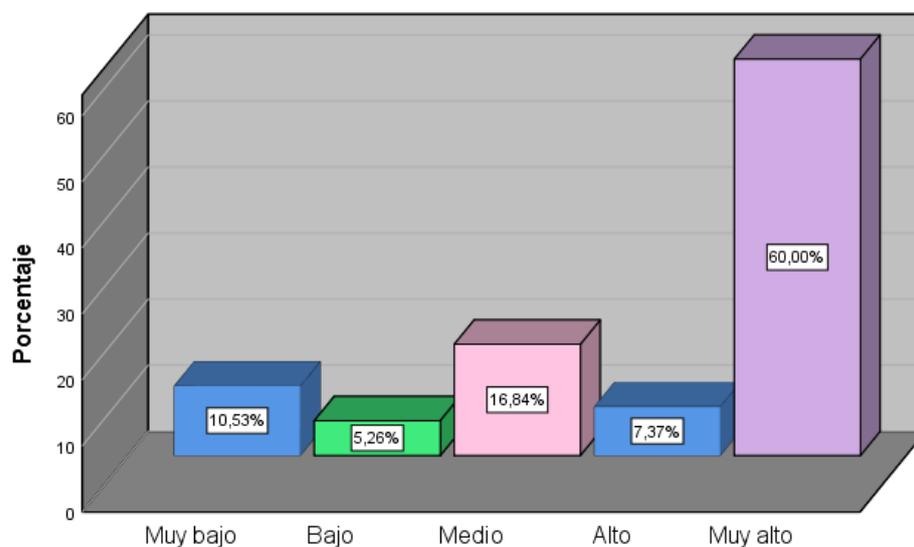
También establecen brindar servicios de calidad, sin embargo, se aprecia en los medios periodísticos las constantes quejas de los pacientes por falta de atención de calidad.

**Tabla 5:**  
**Toma de decisiones**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	10.5
Bajo	5	5.3
Medio	16	16.8
Alto	7	7.4
Muy alto	57	60.0
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: propia

**Gráfico N° 4: Toma de decisiones**



**Interpretación:**

Considerando los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, en cuanto a la toma de decisiones es muy alto en un 60%, medio 17% y 11% muy bajo.

Ante la presencia de diversos conflictos o problemas los funcionarios para tomar decisiones tienen reuniones permanentes y actúan de manera diferente teniendo en cuenta la estructura organizativa, la personalidad, la experiencia y propiamente la edad con que cuentan.

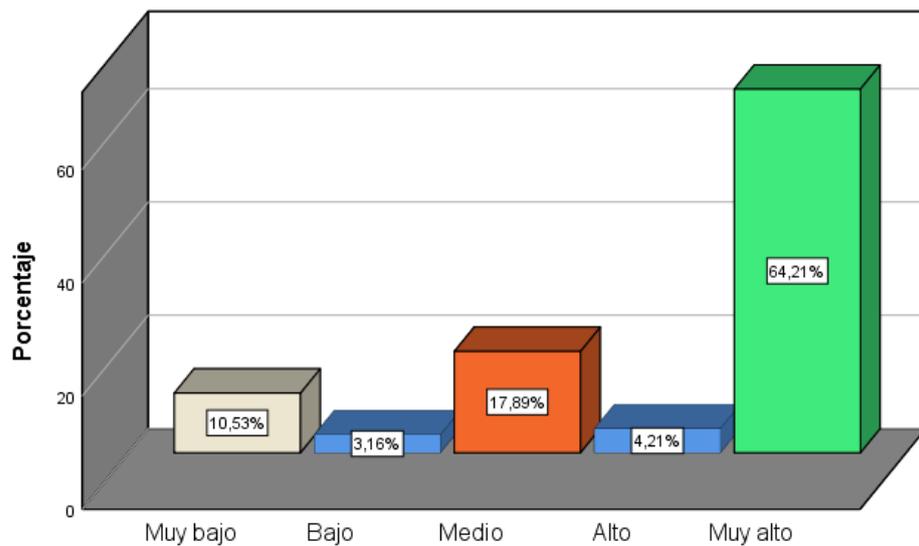
**Tabla 6:**  
**Capacidad de comunicación**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	10.5
Bajo	3	3.2
Medio	17	17.9
Alto	4	4.2
Muy alto	61	64.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 5: Capacidad de comunicación**



### Interpretación:

Considerando los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, en cuanto a capacidad de comunicación es muy alto en un 64%, medio 18% y 11% muy bajo.

Comunicarse bien implica tener éxito en las relaciones interpersonales, los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, entendieron estos aspectos y en forma mayoritaria procuran resolver diferencias promoviendo respeto mutuo y confianza.

**Tabla 7:**

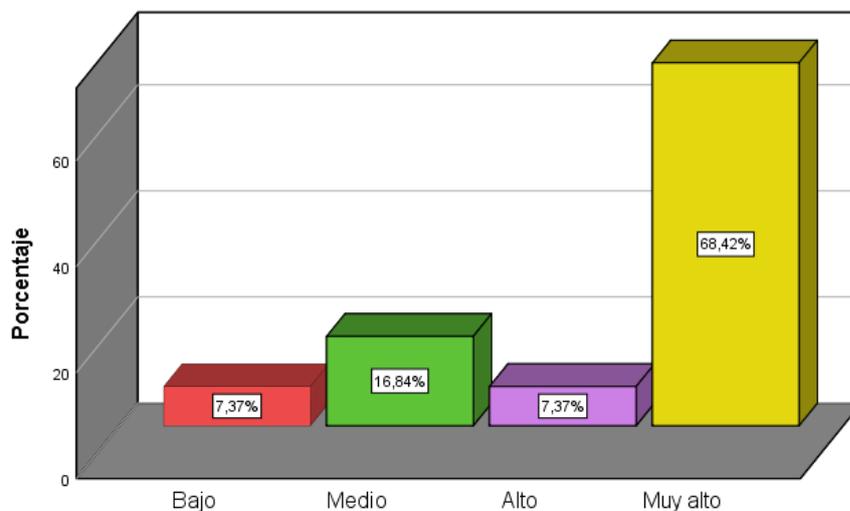
#### Trabajo en equipo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	7.4
Medio	16	16.8
Alto	7	7.4
Muy alto	65	68.4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 6: Trabajo en equipo**



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco en cuanto a la trabajo en equipo es muy alto en un 68%, medio 17% y 7% bajo.

Siendo el trabajo en equipo una de las herramientas importantes para compartir información, criterios, aportar conocimientos y destrezas resulta importante la cohesión de los funcionarios para llevar a la práctica sus actividades lo que permite maximizar tiempos y disminuir esfuerzos.

**Tabla 8:**

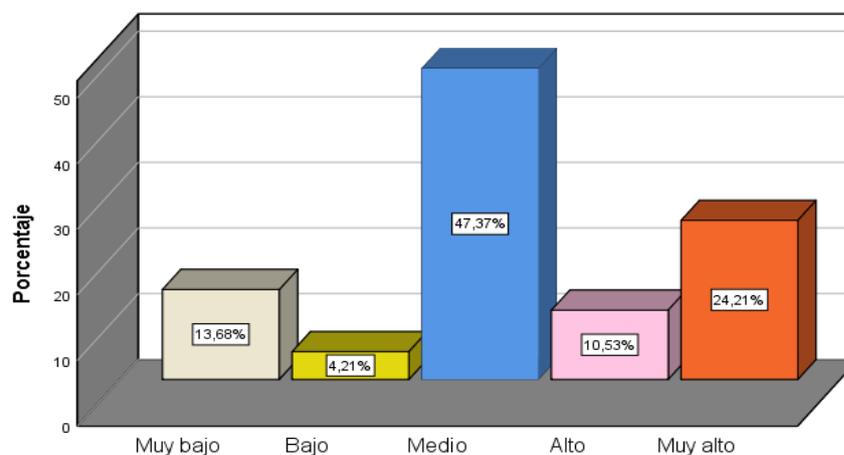
#### Motivación para realizar tareas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	13	13.7
Bajo	4	4.2
Medio	45	47.4
Alto	10	10.5
Muy alto	23	24.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 7: Motivación para realizar tareas**



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, en cuanto a motivación para realizar tareas es medio en un 47%, muy alto 24% y 14% muy bajo.

Trabajar en pandemia es un acto muy desafiante, se comprende que los funcionarios sacan fuerzas desde lo más profundo de su ser para desarrollar sus tareas, para desarrollarse a plenitud requieren de algún tipo de motivo.

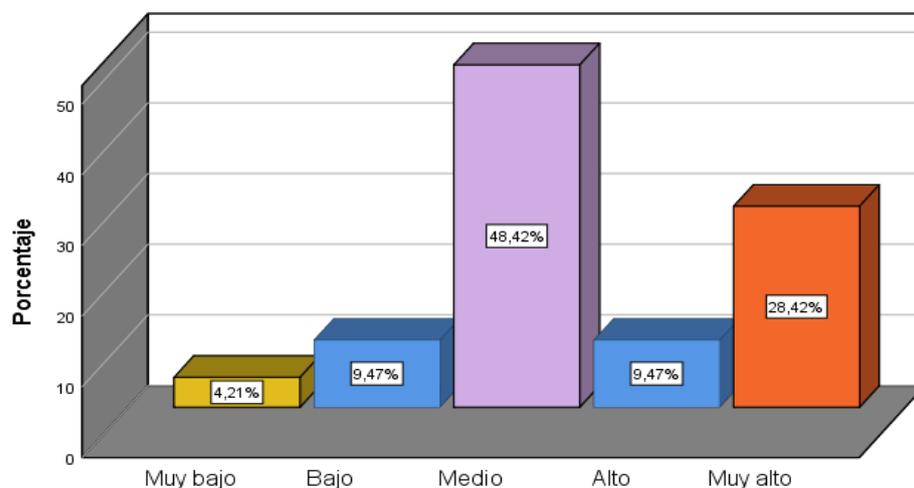
**Tabla 9:**  
**Manejo de conflictos**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	4.2
Bajo	9	9.5
Medio	46	48.4
Alto	9	9.5
Muy alto	27	28.4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 8: Manejo de conflictos**



### Interpretación:

Teniendo en consideración los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, en cuanto a manejo de conflicto es medio en un 48%, muy alto 28% y 4% muy bajo. Las discrepancias entre funcionarios y trabajadores son frecuentes debido a que presentan intereses u opiniones divergentes, se comprende que difícilmente llegan a acuerdos.

**Tabla 10:**

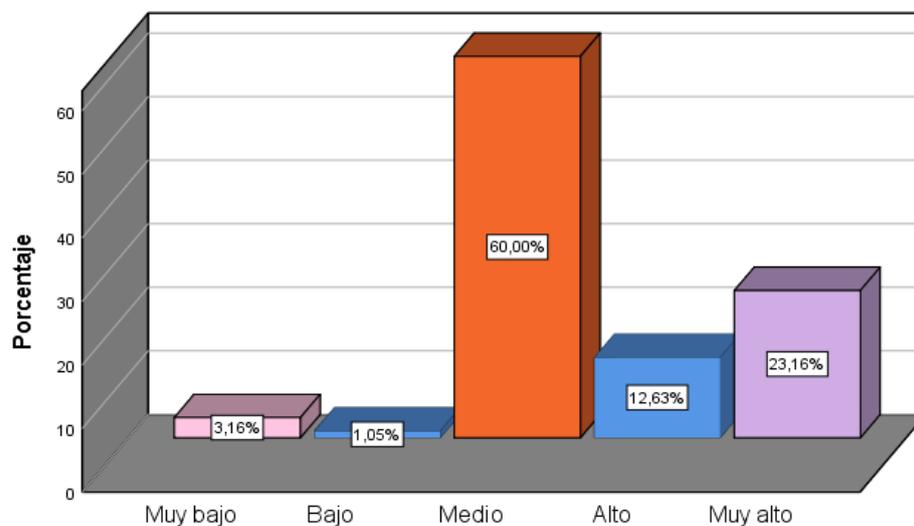
#### **Se optimiza los recursos**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	3.2
Bajo	1	1.1
Medio	57	60.0
Alto	12	12.6
Muy alto	22	23.2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 9: Se optimiza los recursos**



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco en cuanto a se optimiza el recurso, es medio en un 60%, muy alto 23% y 3% muy bajo.

Mencionamos en cuanto a la optimización de los recursos, que estos no están funcionando al 100% de su capacidad instalada, razón por la cual no brinda mejores resultados como es el caso de los equipos biomédicos que a falta de especialistas no se dan el uso en la atención a los usuarios.

**Tabla 11:**

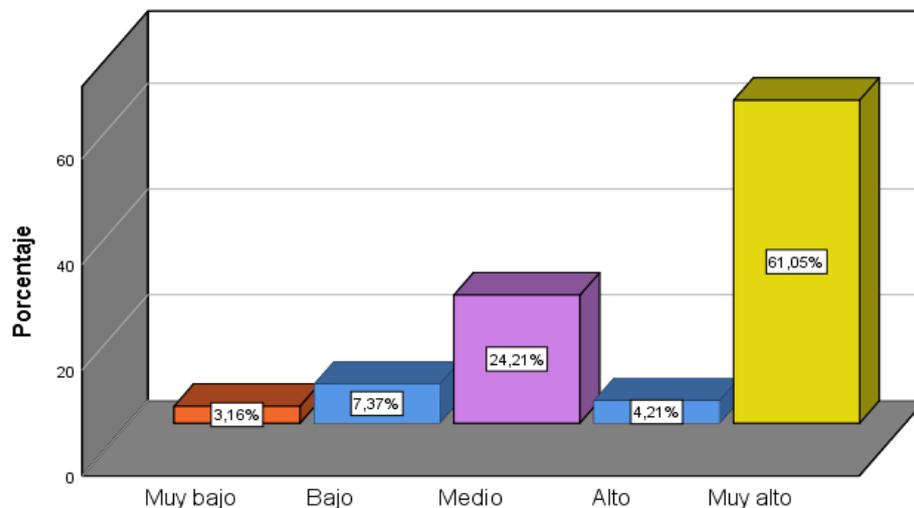
#### Capacidad de influir

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	3	3.2
Bajo	7	7.4
Medio	23	24.2
Alto	4	4.2
Muy alto	58	61.1
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 10: Capacidad de influir**



### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco en cuanto a capacidad de influir, es muy alto 61%, medio 24% y 3% muy bajo.

Se observa que los funcionarios influyen en los diversos niveles de la organización y que sin embargo un porcentaje considerable tiene dificultades para persuadir o convencer a los trabajadores y de esta manera lograr los objetivos organizacionales establecidos.

**Tabla 12:**

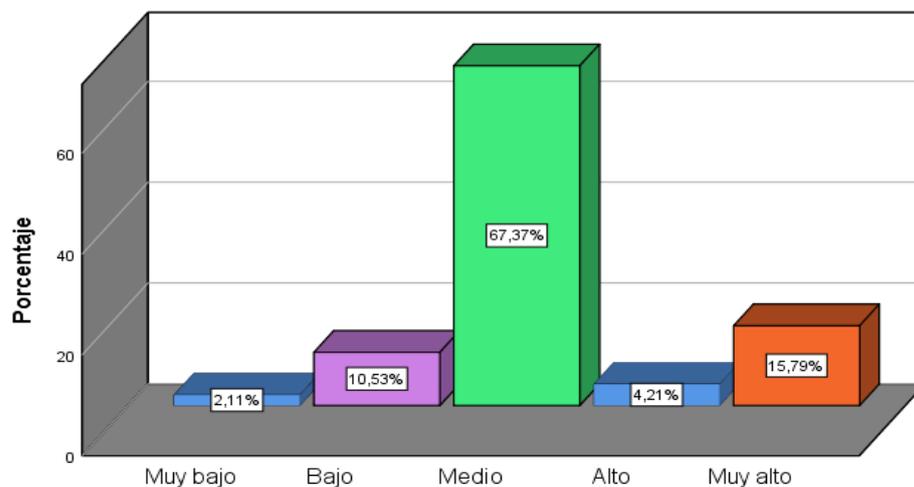
#### Liderar el cambio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	2.1
Bajo	10	10.5
Medio	64	67.4
Alto	4	4.2
Muy alto	15	15.8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 11: Liderar el cambio**



### Interpretación:

Observando los resultados de los encuestados, la muestra respondió, que los funcionarios del Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco en cuanto a liderar el cambio, es medio en un 67%, muy alto 16% y 2% muy bajo.

En cuando a liderar el cambio existe una debilidad, dado que gestionar la administración del cambio en las organizaciones requiere de un conocimiento profundo de la entidad como viene a ser la mortalidad, la morbilidad, el perfil epidemiológico, los cambios tecnológicos, el grado de motivación de los servidores entre otros elementos. Mencionamos que los funcionarios se quedaron en administrar las rutinas del día a día.

### B. Variable, satisfacción del usuario

Tabla 13:

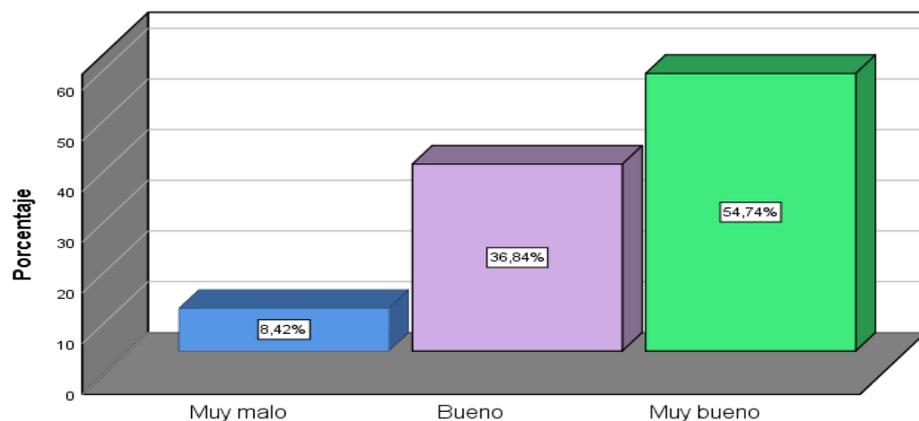
#### Comodidad y limpieza de los ambientes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	8	8.4
Bueno	35	36.8
Muy bueno	52	54.7
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

Gráfico N°12: Comodidad y limpieza de los ambientes



### Interpretación:

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en la comodidad y limpieza de los ambientes, es: muy bueno 55%, bueno 37% y muy malo 8%.

La limpieza de los ambientes es fundamental debido a que en los ambientes de un Hospital se encuentran gérmenes, sustancias y objetos que son causa de una infección intrahospitalaria, los usuarios valoran la limpieza la misma que brinda comodidad.

**Tabla 14:**

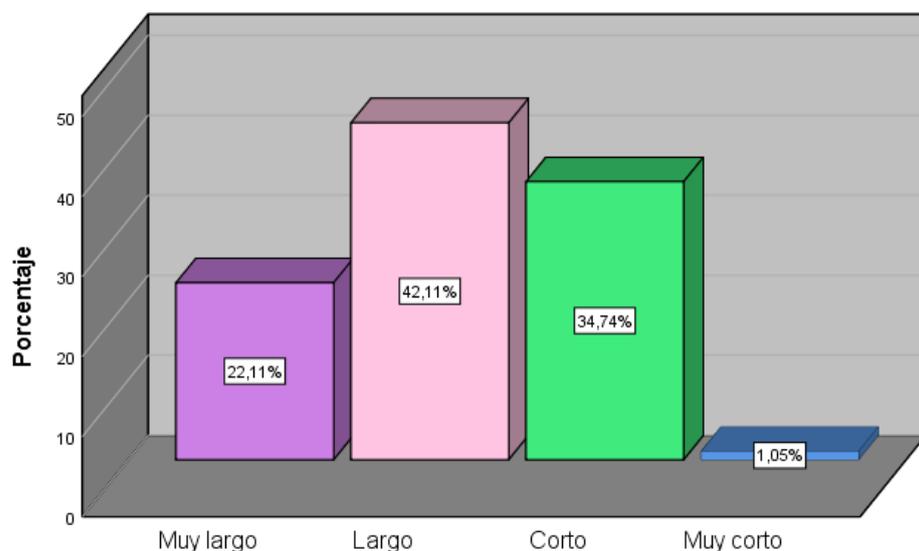
#### **El tiempo de espera en la atención, le pareció**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy largo	21	22.1
Largo	40	42.1
Corto	33	34.7
Muy corto	1	1.1
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 13: El tiempo de espera en la atención, le pareció**



### Interpretación:

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en el tiempo de espera en la atención, es: largo 42%, corto 35%, muy largo 22% y muy corto 1%.

Cuanto más corto es el tiempo de espera en una cita médica se incrementa la satisfacción de los pacientes. El tiempo de espera larga y muy larga nos señala que es muy débil la organización y administración del Hospital.

**Tabla 15:**

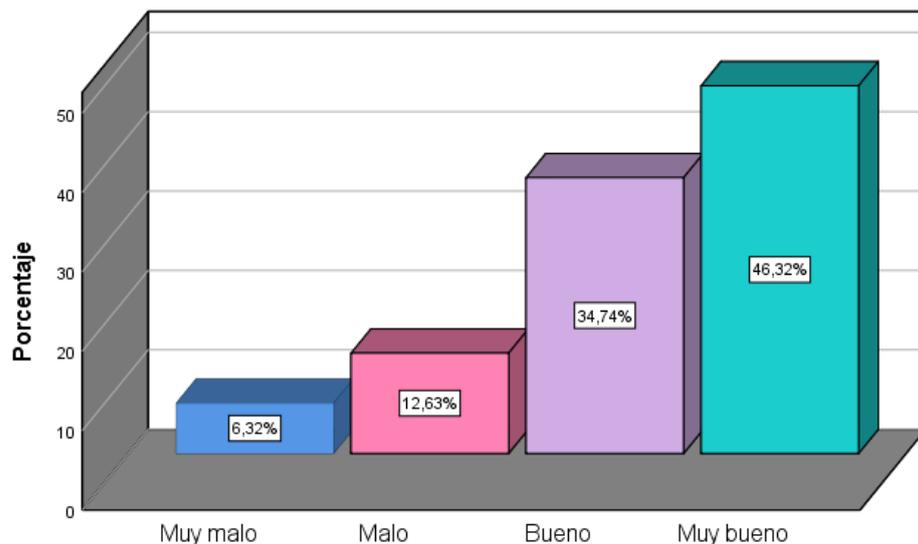
#### El tiempo dedicado en la consulta, fue

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	6.3
Malo	12	12.6
Bueno	33	34.7
Muy bueno	44	46.3
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 14: El tiempo dedicado en la consulta, fue**



### Interpretación:

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en el tiempo dedicado en la consulta, es: muy bueno 46%, bueno 34%, malo 13% y muy malo 6%.

Conforme a la Organización Mundial de la Salud el promedio de la consulta médica es de 25 minutos por cada paciente, los usuarios consideran que es adecuada la relación médico-paciente permitiéndoles contar con un apoyo que mejore su estado de salud mediante el acto médico.

**Tabla 16:**

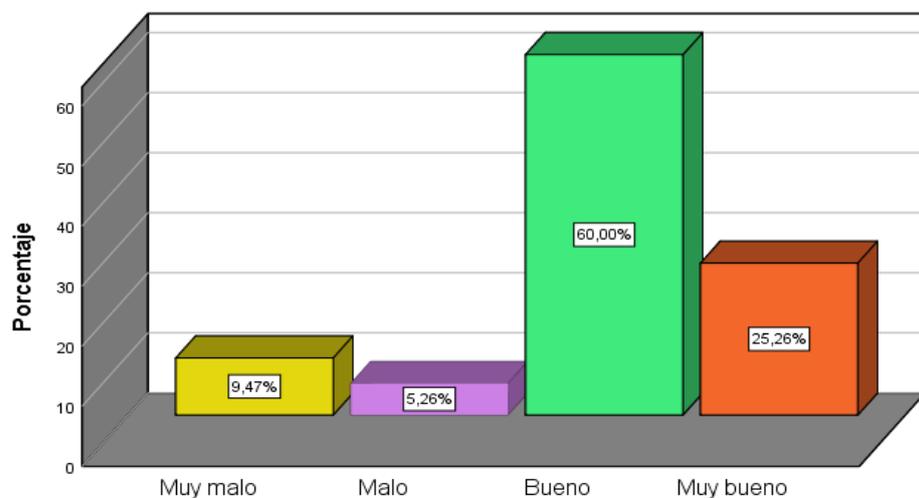
#### Privacidad en la atención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	9	9.5
Malo	5	5.3
Bueno	57	60.0
Muy bueno	24	25.3
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 15: Privacidad en la atención**



**Interpretación:**

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en la privacidad en la atención, es: bueno 60%, muy bueno 25%, muy malo 10% y malo 5%.

En cuanto a la privacidad en la atención los usuarios consideran que es bueno, dado que se mantiene la confidencialidad de la información médica y la entidad guarda el derecho a la intimidad de cada paciente.

**Tabla 17:**

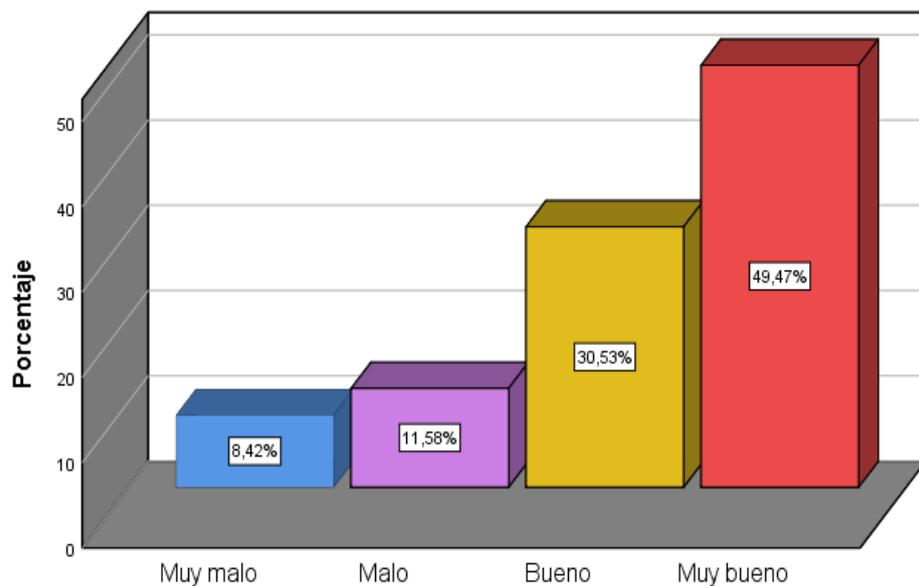
**El examen físico completo y minucioso, le pareció**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	8	8.4
Malo	11	11.6
Bueno	29	30.5
Muy bueno	47	49.5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 16: El examen físico completo y minucioso, le pareció**



### Interpretación:

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en el examen físico completo y minucioso, es: muy bueno 50%, bueno 31%, malo 12% y muy malo 8%.

Referente al examen físico, los usuarios consideran que se encuentra entre bueno y muy bueno, reflejando que los datos solicitados al paciente fueron los más apropiados y sin divagaciones el interrogatorio se realizó con actitud profesional.

**Tabla 18:**

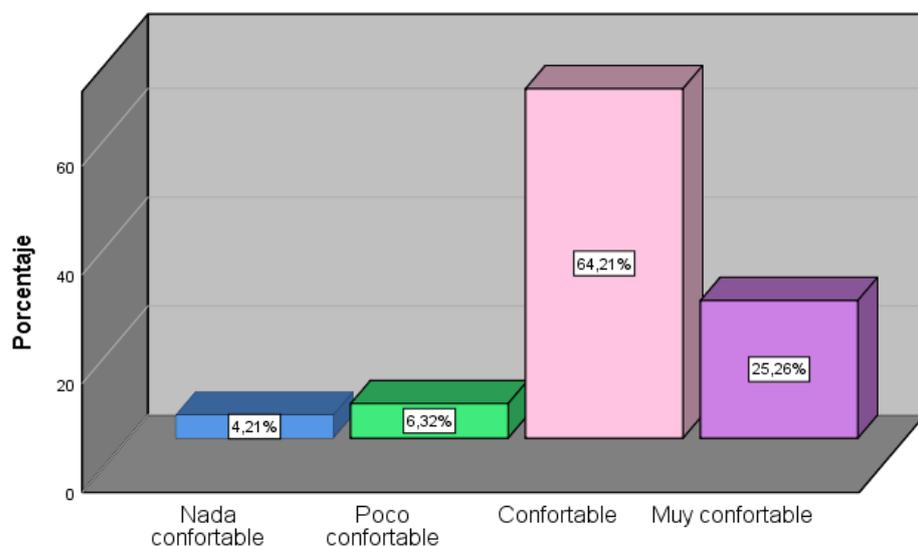
#### Los equipos y materiales necesarios, le pareció

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nada confortable	4	4.2
Poco confortable	6	6.3
Confortable	61	64.2
Muy confortable	24	25.3
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 17: Los equipos y materiales necesarios, le pareció**



### Interpretación:

Conforme a la respuesta de los encuestados el nivel alcanzado en los equipos y materiales necesarios, es: confortable 64%, muy confortable 25%, poco confortable 6% y nada confortable 4%.

Los usuarios aprecian la modernidad de los equipos que se utilizan en el Hospital Daniel Alcides Carrión, siendo una infraestructura nueva es placentero que produce comodidad y bienestar.

**Tabla 19:**

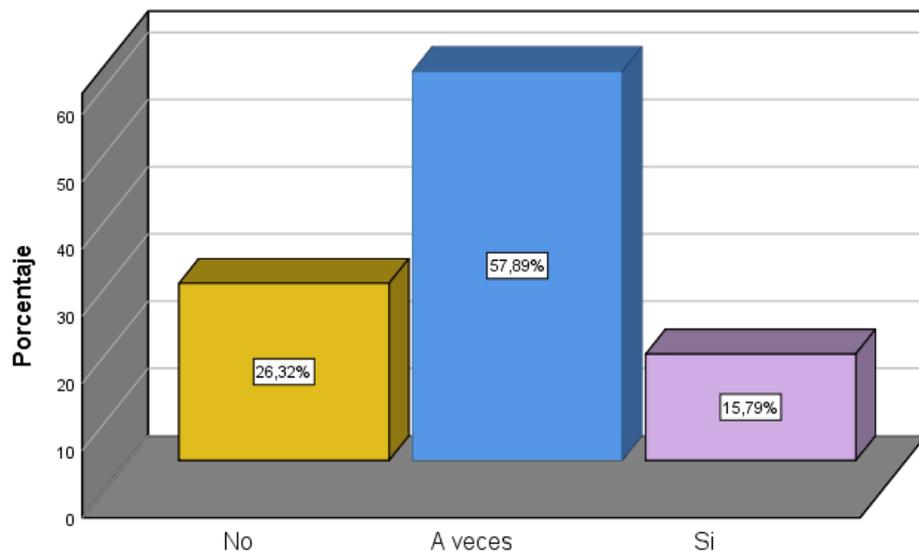
#### **La consulta se realiza en el horario programado**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	25	26.3
A veces	55	57.9
Si	15	15.8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 18: La consulta se realiza en el horario programado**



### Interpretación:

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, la consulta se realiza en el horario programado: a veces 58%, no 26% y si 16%.

La puntualidad es un valor que consideran muy importante los usuarios, al no ser atendidos en la hora programa les genera fastidio y malestar y son reacciones de insatisfacción, lo que genera quejas, conflictos y reclamos a los propios galenos o en ocasiones mediante medios periodísticos.

**Tabla 20:**

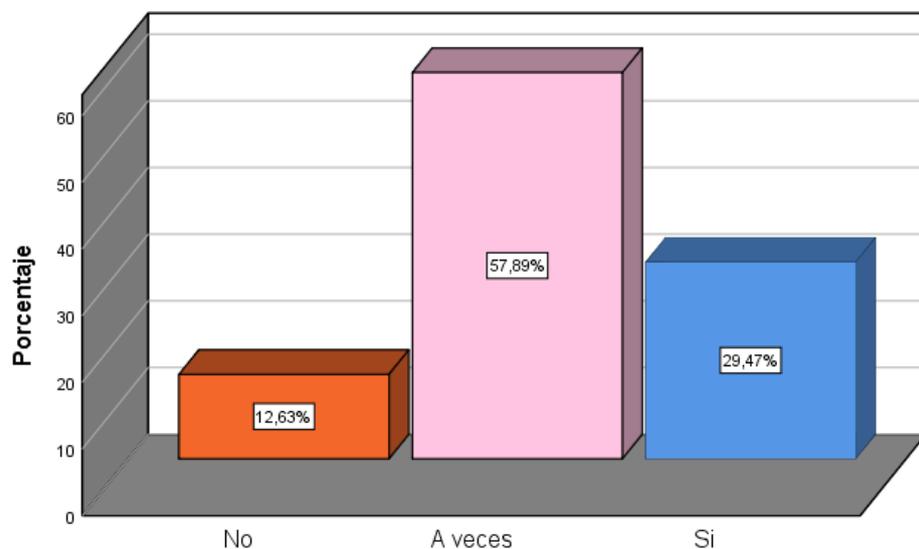
#### **Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	12	12.6
A veces	55	57.9
Si	28	29.5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 19: Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad**



### Interpretación:

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, las citas están disponibles y se obtienen con facilidad: a veces 58%, si 30% y no 13%.

Mayoritariamente las citas no están disponibles generando un malestar entre los pacientes, este hecho impide resolver la dolencia o enfermedad del usuario.

**Tabla 21:**

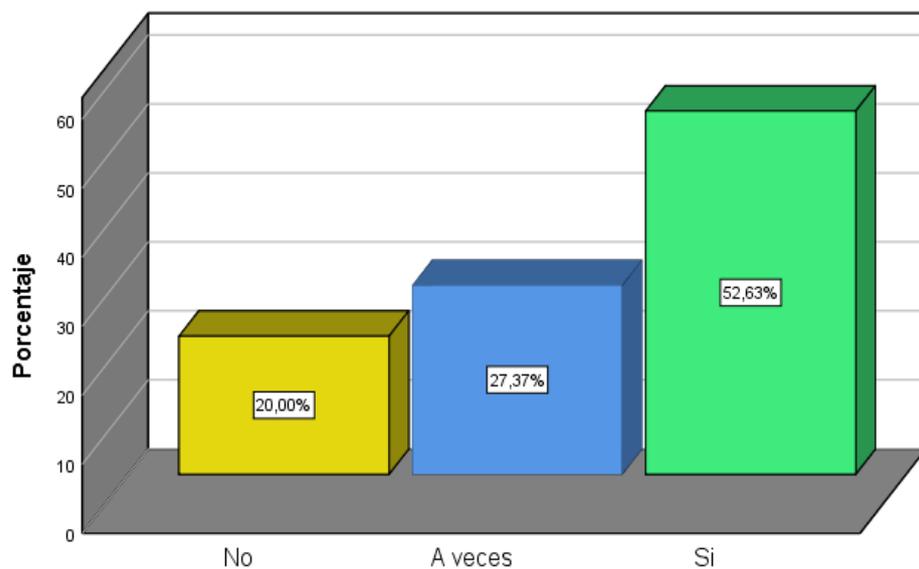
#### **La atención del personal es con respeto y paciencia**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	19	20.0
A veces	26	27.4
Si	50	52.6
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 20: La atención del personal es con respeto y paciencia**



### Interpretación:

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, la atención del personal es con respeto y paciencia: si 53%, a veces 27% y no 20%.

El respeto y la paciencia son valores muy importantes que consideran los pacientes, permitiendo la convivencia social, la paz y la armonía. Sin embargo, existe un 20% de trabajadores que presentan algún tipo de conflicto emocional que seguramente impiden realizar su trabajo con respeto y paciencia.

**Tabla 22:**

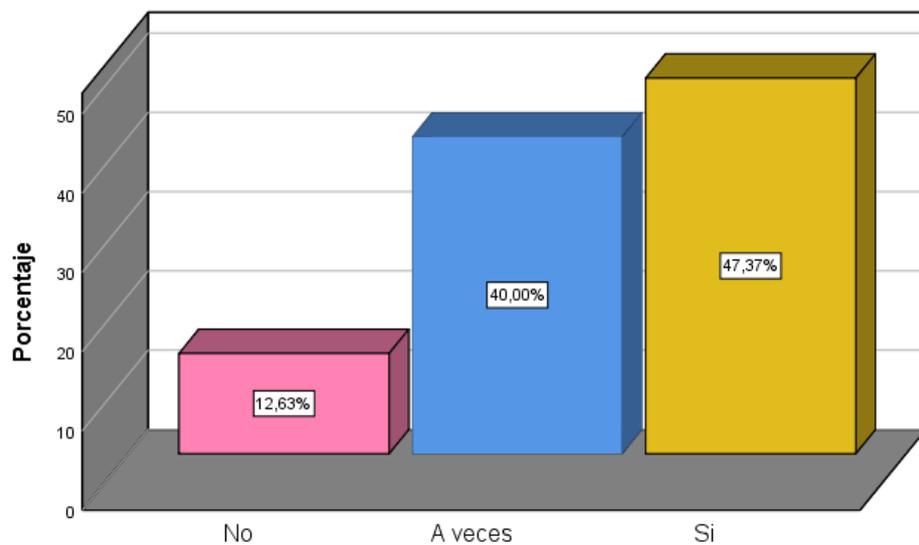
#### **El médico resuelve su problema de salud**

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No	12	12.6
A veces	38	40.0
Si	45	47.4
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 21: El médico resuelve su problema de salud**



### Interpretación:

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, el médico resuelve su problema de salud: si 47%, a veces 40% y no 13%.

Los usuarios valoran la atención realizada por el médico debido a que en gran medida se resolvió su problema de salud, el conjunto de atenciones que inicia con el diagnóstico y luego con el tratamiento, son ayudas a los pacientes para su pronta recuperación e incorporación a sus actividades.

**Tabla 23:**

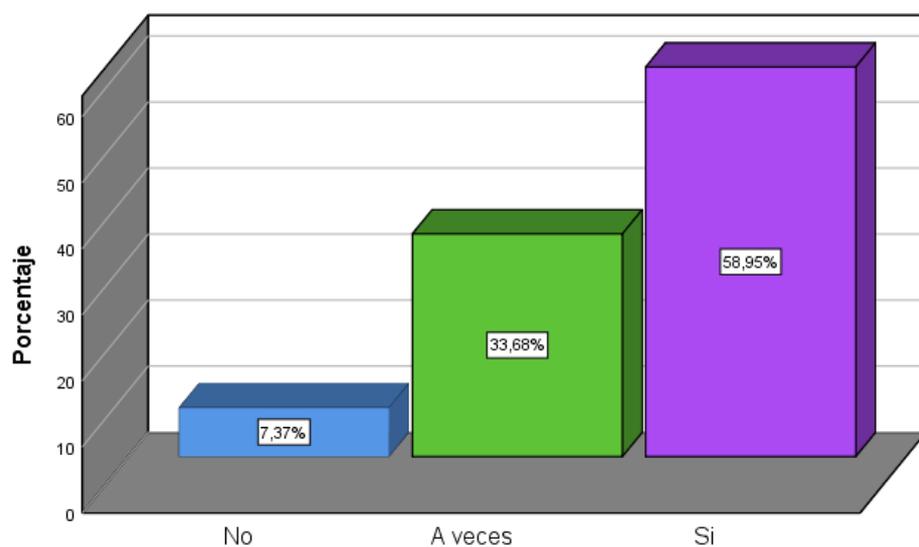
#### Comprende el tratamiento que va recibir

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
No	7	7.4
A veces	32	33.7
Si	56	58.9
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: propia

**Gráfico N° 22: Comprende el tratamiento que va recibir**



### Interpretación:

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, comprende el tratamiento que va a recibir: si 59%, a veces 34% y 7%.

Luego del diagnóstico médico, identificado la dolencia que acarrea al paciente, el galeno mediante una receta estandarizada brindara las indicaciones a seguir para la recuperación del paciente. Esta indicación comprende los medicamentos, la cantidad y la frecuencia con la cual deben tomarlos o ser aplicados. El tratamiento que recibe el paciente es muy valorado por el usuario permitiéndole su pronta recuperación.

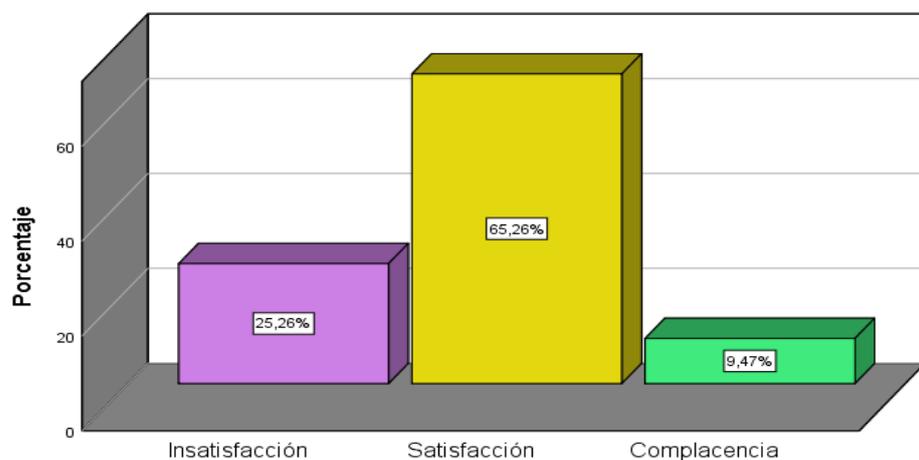
**Tabla 24:**

**Cuál es su percepción respecto a la atención médica en el Hospital D.A.C.**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	24	25.3
Satisfacción	62	65.3
Complacencia	9	9.5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración: propia

**Gráfico N° 23: Cuál es su percepción respecto a la atención médica en el Hospital D.A.C.**



### **Interpretación:**

Los encuestados respondieron, en relación a la pregunta, cuál es su percepción respecto a la atención médica en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco: satisfacción 65%, insatisfacción 25% y complacencia 10%.

Los pacientes del Hospital Daniel Alcides respecto a la atención médica Carrión, señalan encontrarse entre satisfacción y complacencia, significa que se encuentran contentos y su estado de ánimo refleja alegría.

### **4.3. Prueba de hipótesis**

Para realizar la prueba de hipótesis, se tuvo en consideración el problema y objetivos establecidos en la investigación.

Se hizo uso del estadístico de chi cuadrado, por ser una prueba estadística no paramétrica y poder evaluar la relación entre dos variables categóricas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Habiendo establecido el nivel de confianza de 95% y significancia de 5%, mediante las cuales se evaluaron las variables establecidas en la hipótesis la misma que permitió establecer la independencia de las variables o si están relacionadas. Se siguió el procedimiento que seguidamente desarrollamos:

#### **Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

#### **1º) Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

#### **2º) Regla de decisión**

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$

### 3º) P – valor de nivel de significancia

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,530 <sup>a</sup>	8	,003
Razón de verosimilitud	24,124	8	,002
Asociación lineal por lineal	5,997	1	,014
N de casos válidos	95		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,95.

Fuente: SPSS versión 25  
Elaboración: propia

### 4º) Conclusión

Con  $p = 0.003$ , como la significancia es menor que 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo que, existe una relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

#### Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica a)

$H_1$ : Existe relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco -2019.

$H_0$ : No existe relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco -2019.

##### 1º) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

##### 2º) Regla de decisión

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$

### 3º) P – valor de nivel de significancia

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,487 <sup>a</sup>	12	,002
Razón de verosimilitud	33,884	12	,001
Asociación lineal por lineal	,059	1	,809
N de casos válidos	95		

a. 16 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS versión 25  
Elaboración: propia

### 4º) Conclusión

Con  $\chi^2 = 12$ ,  $p = 0.002$ , como la significancia es menor que 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo que, existe una relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.

#### Hipótesis específica b)

**$H_1$ :** Existe relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

**$H_0$ :** No existe relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

### 1º) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

### 2º) Regla de decisión

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$

### 3º) P – valor de nivel de significancia

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,944 <sup>a</sup>	8	,022
Razón de verosimilitud	17,935	8	,022
Asociación lineal por lineal	4,513	1	,034
N de casos válidos	95		

a. 9 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,29.

Fuente: SPSS versión 25  
Elaboración: propia

### 4º) Conclusión

Con  $p = 0.022$ , como la significancia es menor que 0.05 se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo que, existe una relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

#### Hipótesis específica c)

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

### 1º) Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

### 2º) Regla de decisión

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza  $H_0$

### 3º) P – valor de nivel de significancia

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,836 <sup>a</sup>	8	,118
Razón de verosimilitud	11,420	8	,179
Asociación lineal por lineal	,134	1	,714
N de casos válidos	95		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,19.

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración: propia

### 4º) Conclusión

Con  $p = 0.118$ , como la significancia es mayor que 0.05 no rechazamos la hipótesis nula, debido a que no existe suficiente evidencia estadística para concluir que las variables no están asociadas. Por lo que, dado a los resultados no existe una relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.

#### 4.4. Discusión de resultados

El problema general formulado es: ¿Cuál es la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019?, para realizar la discusión verificamos los resultados del cuestionario frente a los objetivos establecidos teniendo en consideración las hipótesis formuladas.

El objetivo primero fue, determinar la relación entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital

Daniel Alcides Carrión Pasco. Se analizó si los funcionarios tienen la capacidad de aprender, desarrollan la visión y toman decisiones para lo cual se tuvo en consideración el rendimiento percibido y con  $p = 0.002$ , se encontró una relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, tal es así que un 44% tienen la capacidad de aprender, en cuanto al desarrollo de la visión es medio en un 63% debido a que constantemente derivan pacientes a otros Hospitales de mayor capacidad resolutive y presentan diversas quejas, el 60% refieren que los funcionarios se reúnen permanentemente para tomar decisiones y actúan de acuerdo a la estructura organizativa, la personalidad y la experiencia. Los resultados se contrastan con González Carrillo (2017), quien señala que el Perfil de Habilidades Directivas indica buenas relaciones con las personas, pero menos efectividad en el manejo del tiempo, la delegación, la organización, el control, la planificación, la fijación de metas y objetivos específicos y en la toma de decisiones analíticas, estos resultados se confirman con Challapa Colque y Quispe Apaza (2017) que establecen que el desarrollo de las habilidades directivas por los gerentes en la Municipalidad Distrital de Miraflores son: Saber hacer (habilidades) y saber (conocimientos) y una característica fundamental es el liderazgo de los equipos.

En cuanto al segundo objetivo, conocer la relación entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco. Se analizó también si los funcionarios demuestran la capacidad de comunicación, trabajo en equipo, están motivados para realizar tareas y como manejan los conflictos y con  $p = 0.022$ , se encontró una relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, tal es así que un 64% tienen la capacidad de comunicación y resuelven diferencias promoviendo respeto mutuo y confianza, un 68% trabajan en equipo

compartir información, criterios, aportan conocimientos y destrezas, en cuanto a la motivación para realizar las tareas presenta un nivel medio con un 47%, esto hace referencia a la crisis sanitaria que estamos viviendo casi ya por 2 años, en tanto en el manejo de conflictos también presenta un nivel medio con 48% y muy alto con 28%, nos indica que difícilmente llegan a acuerdos. Los resultados se contrastan con Lostaunau Ramos (2018), quien determinó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

Y el tercer objetivo busca, analizar la relación entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco. En esta estación se realizó el análisis sobre las habilidades de dirección de personas, teniendo en consideración si optimizan los recursos, tienen la capacidad de influir y lideran el cambio y con  $p=0.118$ , se ha encontrado que no existe suficiente evidencia estadística para concluir que las variables están asociadas. Por lo que, dado a los resultados no existe una relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco. Tal es así que el nivel de optimización de los recursos es de nivel medio con un 60%, encontrándose que los equipos instalados no funcionan al 100% por falta de especialistas en medicina, que si bien es cierto la capacidad de influir de los funcionarios es muy alto con un 61%, sin embargo un porcentaje considerable presenta dificultades para persuadir o convencer a los trabajadores, también un 67% tiene dificultades para liderar el cambio carecen de conocimiento sobre desarrollo de organizaciones quedándose en administrar rutinas. Los resultados contrastamos con Ramírez Díaz (2018) quien determinó que hay relación entre satisfacción de los usuarios y desempeño laboral del

personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano – Chota, también sostiene que en la medida que se mejora el desempeño de los trabajadores se eleva el grado de satisfacción de los usuarios, por su parte Huerta Medina (2015), precisa que los atributos con los mayores porcentajes de usuarios insatisfechos fueron la rapidez en la atención en caja o módulo de admisión y en el laboratorio de emergencia, el trato amable con respeto y paciencia del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del ambiente de Emergencia.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó, que existe una relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019, a un nivel de significancia de  $p= 0.002$ , debido a que un 44% tienen la capacidad de aprender, en cuanto al desarrollo de la visión es medio en un 63% debido a que constantemente derivan pacientes a otros Hospitales de mayor capacidad resolutive y presentan diversas quejas, el 60% refieren que los funcionarios se reúnen permanentemente para tomar decisiones y actúan de acuerdo a la estructura organizativa, la personalidad y la experiencia.
2. Conocimos, que existe una relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco, a un nivel de significancia de  $p= 0.022$ . Estos datos se corroboran con que un 64% tienen la capacidad de comunicación y resuelven diferencias promoviendo respeto mutuo y confianza, un 68% trabajan en equipo compartir información, criterios, aportan conocimientos y destrezas, en cuanto a la motivación para realizar las tareas presenta un nivel medio con un 47%, esto hace referencia a la crisis sanitaria que estamos viviendo casi ya por 2 años, en tanto en el manejo de conflictos también presenta un nivel medio con 48% y muy alto con 28%, nos indica que difícilmente llegan a acuerdos.
3. Se analizó, que no existe una relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco a un nivel de significancia de  $p= 0.118$ . Afirmamos que no existe suficiente evidencia estadística, tal es así que el nivel de optimización de los recursos es de nivel medio con un 60%, encontrándose que los equipos instalados no funcionan al 100% por falta de especialistas en medicina, que si bien es cierto la capacidad de influir de los funcionarios es muy

alto con un 61%, sin embargo un porcentaje considerable presenta dificultades para persuadir o convencer a los trabajadores, también un 67% tiene dificultades para liderar el cambio carecen de conocimiento sobre desarrollo de organizaciones quedándose en administrar rutinas.

4. Quedo establecido que, existe una relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019 a un nivel de significancia de  $p= 0.003$ . Teniendo muy en cuenta en la medida en que se mejore las habilidades de dirección de personas mejorara la satisfacción de los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.** Para desarrollar la visión del Hospital Daniel Alcides Carrión los funcionarios deben desarrollar estrategias para contratar médicos especialistas que permita la resolución de diversos problemas de salud y de esta forma evitar gastos excesivos a los familiares de los pacientes.
- 2.** Para un adecuado desempeño laboral de los funcionarios y trabajadores en general se debe motivar en forma económica y brindándoles medidas de protección contra el Covid – 19.
- 3.** Para manejar los conflictos se debe tener en cuenta lo siguiente: diseñar programas sobre manejo de emociones; desarrollar técnicas de trabajos en equipo multidisciplinario; brindar charlas sobre escucha activa.
- 4.** Para liderar el cambio establecer el diagnóstico institucional, sociabilizar el perfil epidemiológico, evaluar la visión, buscar y reconocer a los talentos internos, movilizar a la gente para que salgue de su zona de confort.
- 5.** Para disminuir el tiempo de espera en el Hospital, realizar un análisis de tiempos y movimientos y proponer los cambios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andía C., Pineda A., Sottec V., Ramiro J., Molina M. y ROMERO Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. Abril 2002. (En-línea).  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_unmsm.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/situa/2002_n20/satis_unmsm.htm). (Consulta: Oct. 2003)
- Beltrán Ramos L., Fernanda Rodríguez L., Patricia Méndez C. (2014). Habilidades Directivas Esenciales: Desarrollo de Ventajas Competitivas en las Organizaciones por Medio del Talento Humano.
- Bisquerra Alzina, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Barcelona. Editorial Praxis.
- Blanco Prieto, Antonio (2008). Atención al cliente. Ediciones pirámide. Madrid
- Córdova Baldeón, Isaac. (2014). El informe de investigación Cuantitativa (1ª ed.). Perú Editorial San Marcos
- Córdova Baldeón, Isaac. (2009). Estadística aplicada a la investigación (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
- González Carrillo Noemí. (2017). Perfiles de habilidades directivas en estudiantes de la Maestría de Administración de Negocios. (tesis postgrado) Universidad de la Habana. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/perfiles-habilidades-directivas-estudiantes-la-maestria-administracion-negocios/>
- Challapa Colque Jean Carlo y Quispe Apaza Jacqueline Verónica (2017). "Habilidades directivas y su correlación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa, 2016". (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8654/R1chcojc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chang Figueroa, Juan José (2014). Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chiavenato, I. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. Quinta Edición. México: McGraw-Hill.
- Drucker, P. (2006). The practice of management. New York: Harper Collins Publishers.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). Marketing. México: Pearson Educación
- Larrea, P. (2012). Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia. Sevilla –España.: Diaz de Santos
- Jafarzadeh, S. (2013). Investigation of Managers' Skills Relation with the one of Iran's Central Headquarters Human Resources Empowerment. Life Sciences Journal
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Huerta Medina Elizabeth Angela (2015). "Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015". (Tesis pregrado). Universidad nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_me.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_me.pdf?sequence=1)
- Huiza Guardia, Gladys Asunta. Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención de salud en el Hospital de la base naval. Callo octubre – diciembre 2003. (Tesis postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú
- Katz, R.L. (1955). Skills of an Effective Administrator. Harward Business Review, January-February
- Kotler, P., & Armstrong. (2004). Elementos que conforman la satisfacción del cliente. En Fundamentos de Marketing

- Lostaunau Ramos Johanna Cristhina (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. (Tesis de Post Grado). Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pereda Pérez, Francisco Javier (2016). Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. (Tesis Postgrado). Universidad de Córdoba. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63929>
- Pino Gotuzzo, Raúl (2006). "Metodología de la Investigación". Perú. Editorial San Marcos.
- Puchol, L., & Martín, M. (2010). El libro de las habilidades directivas (3a ed.). Madrid: Díaz de Santos.
- Quispe Pérez, Yanet (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto AndaHuaylas – 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ramírez Díaz Tatiana Maribel (2018). Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018. (tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez\\_DTM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26179/Ram%C3%ADrez_DTM.pdf?sequence=1)
- Rey Martin Carina (2000). La satisfacción del usuario un concepto de alza. Universidad de Barcelona.
- Recuperado de <file:///C:/Users/ALF/Downloads/satisfaccion%2034000-107356-1-PB.PDF>

Real Academia Española (2020). Recuperado de <https://dle.rae.es>.

Ríos Ramírez Roger Ricardo (2017). Metodología para la investigación y redacción.

Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Serna Gómez, Humberto; Serna H. Sergio. Servicio al cliente una nueva visión: clientes para siempre: metodología y herramientas para medir la lealtad y satisfacción. Panamericana Editorial, 2006.

Whetten, David (2005). Desarrollo de habilidades directivas. Pearson Educación. México

Whetten, D., & Cameron, S. (2011). Desarrollo de habilidades directivas (8a ed.). México: Pearson Educación.

Westbrook, R.A. y Reilly, M.D. (1983). Value-percept disparity: an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. Day y H.K. Hunt. Advances in consumer Research

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Tesis:</b> Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco - 2019				
<u><b>Problema</b></u>	<u><b>Objetivos</b></u>	<u><b>Hipótesis</b></u>	<u><b>Variables e indicadores</b></u>	<u><b>Metodología</b></u>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivos General</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Habilidades directivas:</b> Habilidades personales Habilidades interpersonales Habilidades de dirección de personas	Tipo investigación: básico, con enfoque cuantitativo  Nivel: descriptivo
¿Cuál es la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019?	Establecer la relación entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019	Existe relación positiva entre habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción del usuario en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019.		
<b>Problema específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Satisfacción de usuarios:</b> Rendimiento percibido Las expectativas Niveles de satisfacción	Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: correlacional de corte transversal
a) ¿Existe relación entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?	a) Determinar relación entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.	a) Existe relación positiva entre habilidades personales de los funcionarios con el rendimiento percibido por los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco		

<p>b) ¿Existe relación entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?</p>	<p>a) Conocer la relación entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.</p>	<p>b) Existe relación positiva entre las habilidades interpersonales de los funcionarios con las expectativas de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.</p>	<p>.</p>	<p>Población: Total de pacientes atendidos Muestra: muestreo no probabilístico por conveniencia 95 pacientes.</p>
<p>c) ¿Existe relación entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco?</p>	<p>c) Analizar la relación entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.</p>	<p>c) Existe relación positiva entre habilidades de dirección de personas de los funcionarios con los niveles de satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco.</p>		<p>Instrumentos: Cuestionario</p>

## CUESTIONARIO

Mediante los saludos cordiales le presentamos el cuestionario para desarrollar la investigación sobre “Habilidades directivas de los funcionarios y la satisfacción de los usuarios en el AIS Hospital Daniel Alcides Carrión Pasco – 2019”, mediante la cual conoceremos su apreciación en forma anónima. Gracias por su colaboración.

### 1. Aspectos generales

Servicio donde se atendió:

Servicio de Medicina	
Servicio de Cirugía y Anestesiología	
Servicio de Pediatría	
Servicio de Gineco – Obstetricia	
Servicio de Emergencia	

### 2. Respecto a **habilidades directivas**, valore cómo percibe usted las habilidades directivas de los funcionarios

1. Muy bajo
2. Bajo
3. Medio
4. Alto
5. Muy alto

PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b>HABILIDADES PERSONALES</b>					
Capacidad de aprender					
Desarrollo de la visión					
Toma de decisiones					
<b>HABILIDADES INTERPERSONALES</b>					
Capacidad de comunicación					
Trabajo en equipo					
Motivación para realizar tareas					
Manejo de conflictos					
<b>HABILIDADES DE DIRECCIÓN DE PERSONAS</b>					
Se optimiza los recursos					
Capacidad de influir					
Liderar el cambio					

3. Califique la percepción respecto a la **satisfacción del usuario**.

<b>PREGUNTA</b>
<b>Rendimiento percibido</b>
Comodidad y limpieza de los ambientes 1) Muy malo      2) Malo      3) Bueno      4) Muy bueno
El tiempo de espera en la atención, le pareció 1) Muy largo      2) Largo      3) corto      4) Muy corto
El tiempo dedicado en la consulta, fue 1) Muy malo      2) Malo      3) Bueno      4) Muy bueno
Privacidad en la atención 1) Muy malo      2) Malo      3) Bueno      4) Muy bueno
El examen físico completo y minucioso, le pareció 1) Muy malo      2) Malo      3) Bueno      4) Muy bueno
Los equipos y materiales necesarios, le pareció 1) Nada comfortable      2) Poco comfortable      3) Comfortable      4) Muy comfortable
<b>Las expectativas</b>
La consulta se realiza en el horario programado 1) No      2) A veces      3) Si
Las citas están disponibles y se obtienen con facilidad 1) No      2) A veces      3) Si
La atención del personal es con respeto y paciencia 1) No      2) A veces      3) Si
El médico resuelve su problema de salud 1) No      2) A veces      3) Si
Comprende el tratamiento que va a recibir 1) No      2) A veces      3) Si
<b>Niveles de satisfacción</b>
Cuál es su percepción respecto a la atención médica en el Hospital D.A.C. 1) Insatisfacción      2) Satisfacción      3) Complacencia

## TRABAJO DE CAMPO

Para realizar el trabajo de campo se cumplió con los protocolos de bioseguridad











