



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión administrativa en la atención de los pacientes
asegurados al SIS. CLAS Santa Elena-Ayacucho. 2018

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

AUTORA:

Br. Méndez Barzola, Josefina

ASESOR:

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

SECCIÓN

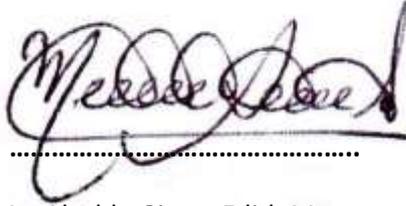
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edith Margot', written over a horizontal dotted line.

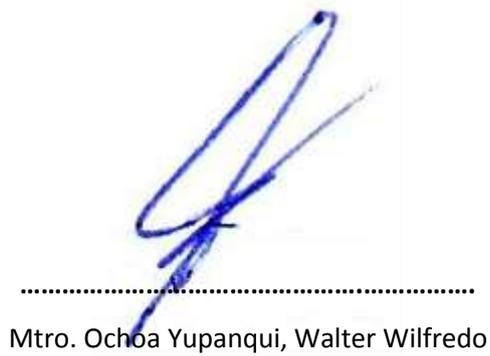
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oswal Aróstegui Melgar', written over a horizontal dotted line.

Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui', written over a horizontal dotted line.

Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres

Quienes me dieron la vida y se constituyeron en paradigma para seguir el camino hacia el futuro.

A mis hermanos

Por compartir memorables momentos y su invaluable apoyo.

Josefina

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al CLAS Santa Elena, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Josefina Méndez Barzola, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 42419173, con la tesis titulada: Gestión administrativa en la atención de los pacientes asegurados al SIS. CLAS Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Trujillo, 16 de agosto 2018



Josefina Méndez Barzola

DNI N° 42419173

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: Gestión administrativa en la atención de los pacientes asegurados al SIS. CLAS Santa Elena-Ayacucho. 2018, con la finalidad de determinar la relación de la gestión administrativa en la atención de pacientes asegurados al SIS, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

En el presente trabajo presentamos en el capítulo I, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y los objetivos. En cuanto al capítulo II, se detalla el Método, explicando el diseño de investigación aplicado, la población, hipótesis, el cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación que están debidamente descritos, además se presentan las tablas, posteriormente se presenta el capítulo IV donde se realizó la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y en el capítulo VI se presenta las recomendaciones. Así también en el capítulo VII se presenta la bibliografía utilizada y por último los anexos.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos al tema	12
1.3. Teoría relacionada al tema	19
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.6. Hipótesis	22
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de estudio	24
2.2. Diseño de estudios	24
2.3. Variables	24
2.4. Operacionalización de variables	24
2.5. Población, muestra y muestreo	27
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7. Métodos de análisis de datos	29
2.8. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. BIBLIOGRAFÍA	42
VIII. ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 01. Tabla cruzada de <i>gestión administrativa y satisfacción de la atención en pacientes usuarios del SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i>	31
Tabla 02. <i>Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.</i>	32
Tabla 03. <i>Correlación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.</i>	33
Tabla 04. <i>Correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.</i>	34
Tabla 05. <i>Correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.</i>	35
Tabla 06. <i>Pruebas de normalidad para las variables gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i>	57
Tabla 07. <i>Tabla cruzada de eficiencia de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i> ..	58
Tabla 08. <i>Tabla cruzada de trabajo en equipo de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i>	58
Tabla 09. <i>Tabla cruzada de respuesta al cliente de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i>	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frontis del <i>Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018</i>	62
Figura 2. Investigadora realizando encuestas	62

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; para ello se realizó una investigación de nivel descriptiva, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes asegurados al SIS que asisten al Clas Santa Elena, de la que se obtuvo una muestra aleatoria conformada por 58 pacientes que acudieron durante la semana del 16 al 21 de julio de 2018, ascendiendo a 58 pacientes. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; cuya validez de Pearson fue de 0.47 para la variable gestión administrativa y 0.52 para satisfacción de la atención; en tanto que el alfa de Cronbach fue 0,931 y 0,767, respectivamente. Los resultados indican una relación significativa directa fuerte (Tau B=0,877; $p=0,000$) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; llegando a las conclusiones que existe una relación significativa directa entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018 (Tau B=0,892), afirmando que la eficiencia del recurso humano influye en la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS; la correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; es significativa directa (Tau B=0,741), afirmando que hay influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los pacientes, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$). Se determinó que la correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; es significativa directa (Tau B=0,787; $p=0,000$), afirmando que hay efecto de la respuesta al cliente en satisfacción de los pacientes, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna.

Palabras clave: gestión administrativa /satisfacción de pacientes /Clas Santa Elena.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between administrative management and the satisfaction of patients insured to the SIS. Santa Elena-Ayacucho Clas. 2018; For this purpose, a descriptive, correlational, cross-section non-experimental design research was carried out. The population consisted of patients insured to the SIS attending the Santa Elena Class, from which a random sample was obtained consisting of 58 patients who attended during the week of July 16 to 21, 2018, amounting to 58 patients. The survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument; whose Pearson's validity was 0.47 for the variable administrative management and 0.52 for satisfaction of the attention; while Cronbach's alpha was 0.931 and 0.767, respectively. The results indicate a strong direct significant relationship (Tau B = 0.877, $p = 0.000$) between the administrative management and the satisfaction of the patients insured to the SIS. Santa Elena-Ayacucho Clas. 2018; arriving at the conclusions that there is a significant direct relationship between the efficiency of the human resource with the satisfaction of the patients insured to the SIS. Santa Elena-Ayacucho Clas. 2018 (Tau B = 0,892), stating that the efficiency of human resources influences the satisfaction of patients insured to the SIS; the correlation between teamwork with the satisfaction of patients insured to the SIS. Santa Elena-Ayacucho Clas. 2018; it is significant directly (Tau B = 0.741), stating that there is an influence of teamwork on patient satisfaction, accepting the alternative hypothesis ($p = 0.000$). It was determined that the correlation between the response to the client and the satisfaction of the patients insured to the SIS. Santa Elena-Ayacucho Clas. 2018; it is significant directly (Tau B = 0.787, $p = 0.000$), affirming that there is effect of the response to the client in patient satisfaction, confirming the acceptance of the alternative hypothesis.

Key words: administrative management/patient satisfaction/Santa Elena Clas.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Sobre la problemática de la gestión administrativa y cómo influye en la atención de los pacientes, ha llamado siempre la atención de diferentes investigadores, así como de los gobernantes, tal es así que la Cepal (2018), en el ODS 3, afirma que para lograr el desarrollo sostenible es fundamental garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos a cualquier edad; afirma que a nivel mundial por la gestión que se realiza desde los gobiernos se han obtenido grandes progresos en relación con el aumento de la esperanza de vida y la reducción de algunas de las causas de muerte más comunes relacionadas con la mortalidad infantil y materna. Se han logrado grandes avances en cuanto al aumento del acceso al agua limpia y el saneamiento, la reducción de la malaria, la tuberculosis, la poliomielitis y la propagación del VIH/SIDA, esta realidad debería reflejarse en nuestro país, pero hay ciertas deficiencias quizás por la mala gestión administrativa que se realiza y por tanto no se alcanzan los objetivos establecidos a nivel mundial.

El debate sobre la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos ha pasado de ser un debate exclusivamente academicista, a formar parte de nuestra vida cotidiana. La realidad económica y social de cada país ha llevado a los gobiernos a plantear importantes recortes en los servicios públicos, a releer su necesidad y sus modelos de gestión, incluso de aquellos considerados básicos, como la sanidad y la educación. (Jaráiz, Lagares, y Pereira, España, 2013).

Las diferentes instituciones que velan por la salud a nivel mundial han priorizado líneas de intervención, a los cuales deben también orientarse las políticas y la gestión de los establecimientos de salud, por ejemplo la OPS (2017) en el estudio Indicadores Básicos de la situación de salud en las Américas, indica que deben priorizarse los temas de mortalidad materna, esperanza de vida saludable al nacer, la tasa de mortalidad infantil, la razón de mortalidad materna, la tasa de mortalidad por causas evitables mediante la atención de salud, la tasa de mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles y la tasa de mortalidad por VIH/sida; igualmente llama la atención las desigualdades de salud medidas a través de la fecundidad en adolescentes, ya que este indicador es muy útil para identificar desigualdades entre poblaciones, por tal motivo en el Perú se establecen los programas presupuestales.

Para alcanzar estas metas u objetivos, el gran problema en el Perú es la estructura de los sistemas de salud es un gran problema, se encuentra dispersado en cinco subsistemas: como el Seguro Integral de Salud (brindado por el Ministerio de Salud), el Seguro Social de Salud-EsSalud (Ministerio de Trabajo), la Sanidad de las FF.AA. (Ministerio de Defensa), la Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Ministerio del Interior) y las instituciones del sector privado, (Gil, 2016), con características y beneficios particulares; a esto se suma el escaso presupuesto asignado a salud, siendo el menor en América Latina, generando que haya necesidades insatisfechas, si a esto se suma la gran heterogeneidad geográfica, la alta rotación de profesionales y directivos por cuestiones políticas entorpecen los procesos de atención.

El CLAS Santa Elena, como sucede con los establecimientos de salud en el interior del país, en especial en la sierra, presenta una serie de limitaciones, sin embargo por decisión de sus directivos y el personal que ahí labora, desarrolla diversos procesos administrativos para salvaguardar la salud de la población usuaria, tratando de adecuarse a sus necesidades a fin de lograr una buena calidad de atención y por supuesto la satisfacción de los usuarios, por este motivo, se ha decidido estudiar cómo la gestión administrativa influye en la atención de los usuarios de este centro de salud.

1.2. Trabajos previos al tema

Escobedo (2017, España), determina el nivel de satisfacción de los derechohabientes mediante un estudio observacional, descriptivo, transversal, con un tipo de muestreo probabilístico estratificado, emplea la técnica de la encuesta a través de una muestra aleatoria simple. El tamaño de la muestra es de 315 pacientes, de 20 a 59 años de edad, que participaron de forma voluntaria. Encuentra que el ítem con mayor preponderancia es la confianza paciente médico (90.2%), trato amable del médico (87.3%) y efectividad de medicamentos (86%); concluyendo que la percepción de los pacientes con respecto a la satisfacción en atención médica fue buena, recomienda que es necesario evaluar la satisfacción desde un enfoque multidisciplinario que involucre a los pacientes y prestadores de servicio para la mejora continua de los procesos y el incremento de la satisfacción de los usuarios.

Por su parte, Rizzo (2017, Ecuador), se propone como objetivo evaluar la incidencia de la gestión administrativa- financiera en la calidad de los servicios prestados por el

Hospital General – Babahoyo a los afiliados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; siendo una investigación descriptiva de la influencia internacional, nacional y local de la gestión administrativa y financiera. Se realizaron revisiones literarias para la gestión administrativa y calidad de servicio, por otro lado, se aplicaron encuestas y entrevista a la Directora Administrativa del Hospital. El resultado permite afirmar que los directivos y funcionarios deben aplicar un plan estratégico que permita organizar y optimizar la calidad en los servicios brindados al afiliado. En relación al plan estratégico propuesto, se debe mejorar la calidad del servicio brindado a los afiliados para alcanzar los objetivos y resultados planificados, por lo cual las funciones de los colaboradores se deben distribuir adecuadamente, asegurando el cumplimiento de lo planificado y aprovechando los recursos disponibles y estableciendo funciones.

Asimismo, Terán (2017, Ecuador), tiene como objetivo analizar el modelo de gestión de la Dirección Administrativa del hospital IESS-Esmeraldas, empleó la metodología de una investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y cualitativo. La población y muestra estuvo conformada por 57 jefes departamentales y trabajadores, empleó las técnicas de análisis documental, encuestas y entrevista. El resultado demuestra que en este hospital se utiliza un modelo de gestión en Red Gobierno Por Resultados, liderado por el Sistema Nacional de Salud y elaborado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), sin embargo, varias de sus dependencias, como la Dirección Administrativa y sus departamentos, llevan a cabo sus procesos y actividades de forma empírica, lo cual dificulta la detección de problemas; así como, la toma de decisiones dentro la institución. Concluye que los empleados y trabajadores, tienen un alto nivel de desconocimiento sobre el modelo de gestión que ejecuta el hospital, el 81,23% indicó que el departamento no cuenta con un modelo de gestión o que desconoce del tema.

Por su parte, Jiménez (2017, Perú), se propone como objetivo demostrar los efectos de la gestión, que inciden en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios del SIS; la metodología es descriptivo-aplicativo y retrospectivo; la medición de las variables fue mediante la técnica de encuesta con su instrumento de cuestionario. La población de estudio fue de 856 profesionales que laboran en las oficinas del SIS en San Miguel, así como 1200 pacientes y/o usuarios que acudieron a atenderse en el mes de noviembre del 2016. El resultado demuestra que las acciones de control implementadas, inciden significativamente en el mejoramiento de los procesos de la institución; así mismo se

estableció que la ejecución y supervisión del Seguro Integral de Salud, incide significativamente en la satisfacción de las necesidades de seguridad en los servicios de salud que se ofrece a usuarios del SIS; además la organización de los recursos humanos y tecnológicos, inciden significativamente en la rapidez del servicio que se ofrece a los usuarios. Concluye que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios.

También, Luna (2017, Perú) se propone como objetivo conocer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017; sigue una investigación de tipo no experimental, descriptiva correlacional. La población y muestra es de 82 trabajadores; a los cuales se les aplicó una encuesta. El resultado muestra que el 37% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es “Regular”, un 13% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es “Excelente”. En cuanto a la percepción de los trabajadores en el cumplimiento de los indicadores sanitarios, un 27% trabajadores administrativos percibieron un nivel de cumplimiento “Regular” y un 12% de trabajadores administrativos percibieron un nivel de cumplimiento “Excelente”; concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota ($\chi^2=88.867$).

En otro estudio, Ocampos y Valencia (2017, Perú), tienen el objetivo: determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, en el año 2016; es un estudio de tipo descriptivo correlacional, donde emplea la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores. El resultado demuestra que hay relación directa moderada entre Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio ($R=0,559$), la planeación de la gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio ($R=0,578$), la organización de la gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con la calidad de servicio ($R=0,521$) desde la perspectiva del trabajador y Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R=0,510$). Se concluye que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Por su parte, Oré (2017, Perú), con el objetivo: determinar la relación que existe entre las variables prácticas de gestión de la calidad y desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete; hace una investigación no experimental y transversal. La población y muestra estuvo constituida por 33 médicos y 10 directivos del hospital a quienes se aplicó una encuesta. Los resultados revelaron que entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional existe una relación directa y significativa ($r=0,803$); significativa entre las prácticas de liderazgo y el desempeño organizacional ($r=0,68$); entre las variables prácticas de planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional, ($r=0,63$), entre las prácticas de gestión de la calidad orientada hacia el paciente y el desempeño organizacional ($r=0,645$), entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional ($r=0,613$), entre la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r=0,706$), entre la dimensión gestión de los procesos y la variable desempeño hospitalario ($r=0,684$); concluyéndose que se reflejan en las escasas estrategias operacionales de dirección orientadas a priorizar la atención al paciente, no se espera que la práctica actual en la dimensión liderazgo en la gestión hospitalaria tenga un impacto más significativo en el desempeño de la organización hospitalaria.

El estudio de Rodríguez (2017, Perú), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre los procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martin-EsSalud 2017; la metodología utilizada es hipotética deductiva, de tipo descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Trabajó con una muestra de 110 usuarios; a los cuales se encuestaron. Los resultados muestran que el 31,82% de los encuestados manifiestan que los procedimientos administrativos se encuentran en un nivel eficiente, el 49,09% en un nivel regular y un 19,09% en un nivel deficiente. Concluyendo que la variable procedimientos administrativos está relacionadas con la variable calidad de servicio ($R=0.537$) representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La investigación de Gil (2016, Perú), se propone el objetivo de conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016; dicha metodología posee un diseño correlacional, no

experimental. La población estuvo conformada por las atenciones realizadas en la Oficina de Referencia recolectada en el periodo de una semana con un total de 198 asegurados; de las cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 58 pacientes. Los resultados demuestran que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario, concluyendo que existe alta correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario ($r=0.911$); además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

También, Flores (2016, Perú), tiene el objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo en el año 2016; hace una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional con un diseño no experimental. Se tomó una muestra aleatoria de 124 pacientes del servicio de consultorio externo. El resultado muestra que la percepción de la satisfacción de los pacientes fue de regular con un 71.8% entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente, concluyendo que existe alta relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente ($Rho=0.634$), asimismo, respecto a las dimensiones de la gestión administrativa (planeación con $Rho=0.734$, organización $Rho=0.607$, dirección $Rho=0.535$, y control (0.486) satisfacción del paciente.

En otro estudio, Meléndez (2016, Perú), tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción según las perspectivas y percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los usuarios externos del Seguro Integral de Salud (SIS) del Puesto de Salud de Pedro Abraham López Guillén de San Antonio–Huarochiri en el año 2014. Utiliza el método deductivo, inductivo y descriptivo con un diseño no experimental; la población estuvo constituida por 8500 pacientes y una muestra de 368 pacientes. El resultado demuestra que existe un bajo nivel de satisfacción de los usuarios según las perspectivas y percepciones de la Calidad de Servicios de Salud del SIS; así mismo, los elementos tangibles generan escasas expectativas; por otro lado los usuarios perciben que existe un deficiente grado de fiabilidad en los servicios externos del SIS. Además se percibe que la capacidad de respuesta de los usuarios del SIS es poco efectiva, lo que impide promover un servicio de calidad de consulta externa; los usuarios no perciben seguridad en la atención, como el personal no ofrece empatía para

mejorar la calidad de los servicios de SIS. Concluye que existe una estrecha relación entre las perspectivas y percepciones de la calidad de servicio del SIS.

Por su parte, Merino, Sáenz y Silva (2016, Perú), determinan la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. El método utilizado es de tipo descriptivo, correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; la técnica utilizada fue la encuesta con un instrumento de cuestionario. El resultado confirma que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$). De igual manera al correlacionar las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variable satisfacción del usuario se encontraron correlaciones entre la planificación y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.201$), entre la organización y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.361$), entre la dirección y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.185$) y entre el control y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.682$). Se concluyó que existe influencia directa de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario.

Asimismo, Paredes (2016, Perú), tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015; el estudio es descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 85 usuarios, a los cuales se aplicó la técnica de la encuesta con instrumento de cuestionario de Aerqual (MINSa). El resultado permitió el diseño de un plan de mejora para la gestión administrativa y la satisfacción en el área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo; concluyéndose que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

También Hinostroza (2015, Perú), se propone como objetivo identificar la relación que existe, entre la satisfacción de los pobladores del Distrito de Caja Espíritu con respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja; se trata de un estudio descriptivo, cuantitativo, no experimental, correlacional y transaccional; la población estuvo conformada por 1340 pobladores del mencionado distrito, de la cual se extrajo una muestra de 299 pobladores. El 40.9% está en un nivel indiferente, seguido de un 35.2% que está en un nivel desfavorable.; además que la satisfacción de los pobladores está a un nivel

desfavorable de insatisfecho en: prestación de servicio (42%), gestión municipal (32%), información y difusión (74%), y atención en reclamos (32%). Así mismo solo un 27.39% está de acuerdo en la gestión administrativa de la municipalidad, concluyendo que hay correlación positiva moderada ($R=0.475$) entre la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital Caja Espíritu de Acobamba – Huancavelica.

Por su lado, Tola (2015, Perú), estudia la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno-2012; la investigación es descriptiva, inductiva, básica, explicativa, correlacional y diseño. La población está conformada por 147 profesionales de salud de los Hospitales II EsSalud de la región Puno, de las cuales se extrajo una muestra de 121 profesionales; y luego aplicaron la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtiene que el 27% manifiesta tener conocimiento en forma clara y transparente de las políticas del hospital, 21% opina que no se da la búsqueda de la excelencia institucional y no se exige a los profesionales de la salud participen en la gestión administrativa; así mismo, en lo referente a la capacitación especializada, 36% dice que se da poca importancia a la capacitación por competencias, es decir los directores de los hospitales III de Essalud no generan lineamientos que promuevan la alta especialización de los servidores de salud. Por otro lado, el 37% opina que la gestión de tecnologías de salud no guarda relación con el concepto del ciclo de aplicación; 4% no concibe la diferencia a los colaborativos de mejoramiento de otros métodos de calidad y 21% opina que los hospitales probablemente no cuenten con planes de colaborativo de mejoramiento como instrumento para una gestión administrativa eficiente.

Finalmente, Congora (2014, Perú), tiene como objetivo conocer si la gestión administrativa repercute en la eficiencia laboral del personal administrativo en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja para el periodo 2013; desarrolla una investigación de tipo básica, utilizando un cuestionario estructurado. La población y muestra estuvo conformado por 46 empleados que vienen laborando actualmente en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja, para el periodo 2013. El resultado de la prueba Chi Cuadrada obtenido fue de 0,62 sobre 0,05. Concluyendo que las variables de estudio son independientes; es decir, que no existe evidencia suficiente para afirmar la relación significativa de la gestión administrativa y la

eficiencia laboral del personal en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja para el periodo 2013.

1.3. Teoría relacionada al tema

Empleamos información variada para conocer algunos conceptos relacionados al tema de investigación, priorizando aquellos que tienen relación directa con las variables en estudio.

1.3.1. Gestión administrativa

Luna (2017), hace referencia a que según el Diccionario de la Real Academia Española (1970), se trata de una acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar; se entiende como la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

“(…) la administración es un proceso para planear, organizar, realizar, controlar, a fin de alcanzar objetivos institucionales con el uso de los recursos humanos y materiales” (Terry, 1990, p. 20).

a. Importancia de la gestión administrativa

Rodas (2009), hace hincapié en que el reto de la gestión administrativa moderna es construir una sociedad económicamente mejor que tenga normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz; afirma que la efectividad de las empresas está en función de una buena gestión administrativa, de ahí que la consecución de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador, aunque esta realidad es distinta en la administración pública, peor aún en el sector salud, de ahí que se requiera de estrategias para alcanzar una buena gestión.

Morales y Tarazona (2015), citan a Rodas (2009), quienes indican que: “la administración adquiere su significación más precisa y fundamental en el esfuerzo colectivo: social, religiosa, política o económica, toda organización con la administración lleva a cabo sus fines”.

b. Administración en el Sistema de Salud

La OPS/OMS (2017), refiere que como sucede en la gestión de empresas industriales, la administración hospitalaria se basa en estrategias para conseguir una mejor relación entre la calidad, precios y esfuerzos por lograr eficacias, efectividades y eficiencias en los servicios del hospital.

1.3.2. Satisfacción del usuario

La calidad de servicio percibida por el usuario juega un rol importante en los establecimientos de salud, esta se refleja, según Gil (2016) en la satisfacción del usuario, lo que implica una experiencia racional, producto de la comparación entre las expectativas y el resultado de la atención en el servicio; a su vez depende de varios factores de tipo social y cultural, el mismo autor destaca que son los factores como: expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Por tanto, los elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas, inclusive para la misma persona en diferentes contextos.

Según el Minsa (2012), para el usuario, la calidad depende cómo logra interactuar con el personal de salud, de cómo es la experiencia mientras se encuentra en el establecimiento, destacando el tiempo de espera, el trato amable, la privacidad, en sí depende de que el usuario reciba una atención según su necesidad.

Seguramente, considerando estas particularidades, Cantú (2006) refiere que la calidad de servicio o satisfacción del usuario es difícil de valorar ya que es determinada por el usuario en el momento que recibe la atención, por tanto influyen el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio; también coincide con el Minsa (2012) y Gubio (2014) en que influyen en la satisfacción el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. En lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS? Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica.

La investigación, aporta bases para el entendimiento de la gestión administrativa en un establecimiento de salud y cómo esta tiene efecto en la atención de los pacientes que se encuentran asegurados al SIS, de esta manera se encontrarán estrategias para lograr la satisfacción de los pacientes.

Justificación práctica.

El ministerio de Salud tiene entre sus objetivos la calidad de atención, para ello considera que debe haber una eficiente gestión administrativa por parte de los directivos, la determinación de la influencia de esta variable en la satisfacción de los pacientes usuarios del SIS permitirá mejorar el desempeño de los trabajadores mediante la implementación de un plan de gestión administrativa con las particularidades que tiene el Clas Santa Elena.

Justificación metodológica.

La política actual del Estado peruano en materia de salud considera la implementación de la ley servir, entre ellas el desarrollo de la gestión administrativa con miras a lograr la satisfacción de los clientes, pese a esto no se tienen metodologías para evaluar el comportamiento de estas variables, los instrumentos propuestos serán de utilidad en el ámbito de establecimientos de salud de la zona sierra como es Ayacucho.

Justificación social.

La tesis realizada evidencia la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS que se atienden en el Clas de Santa Elena, de este modo se diseñará estrategias para mejorar y fortalecer la calidad de atención para beneficio de la población usuaria.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Hipótesis alterna

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

OE2: Determinar la relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

OE3: Determinar la relación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

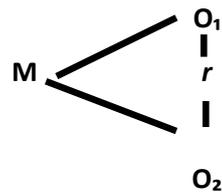
II. MÉTODO

2.1. Tipo de estudio

Por su finalidad, la investigación fue de nivel descriptivo (Sánchez y Reyes, 2006), según Hernández et al (2014), la investigación es correlacional ya que se trata de conocer el grado como dos o más variables se relacionan, en este caso la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, se suma a ello la realización de las pruebas de hipótesis, los datos recabados son analizados estadísticamente a fin de establecer comportamientos y verificarla con lo mencionado en la teoría (Hernández et al 2014).

2.2. Diseño de estudios

El diseño de estudio es no experimental de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un tiempo determinado Hernández et al. (2014), este diseño se caracteriza por que los datos no se manipulan, solo se observan en una situación normal o natural para luego ser analizada. Le corresponde el siguiente esquema:



Donde:

M : muestra.

O₁ : observaciones de la variable 1

O₂ : observaciones de la variable 2

r : relación de las variables de estudio.

2.3. Variables.

2.3.1. Identificación de variables

Variable 1: gestión administrativa

Dimensiones:

D1: eficiencia de recursos humanos

D2: trabajo en equipo

D3: respuesta al cliente

Variable 2: satisfacción del usuario

Dimensiones

D4: cumplimiento de objetivos

D5: cumplimiento de procesos

D6: logro de resultados

2.4. Operacionalización de variables

Se realiza con el propósito de tener bien claras las variables, dimensiones e indicadores, los mismos que viabilizarán la investigación, se presentan en la matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	Amaro (2010) define a la gestión administrativa, como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico. En tanto la gestión administrativa en salud es definida como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre el sistema de la salud pública y que va en mantener o mejorar la salud de la persona.	Para conocer la gestión administrativa se utilizó como instrumento un cuestionario; de tal manera se pudo verificar el sentir de los pacientes. con las categorías: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre	D1: Eficiencia de recursos humanos (ítem 1-7)	Recurso humano capacitado	Intervalo o razón 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
				Recurso eficiente	
			D2: Trabajo en equipo (ítem 8-12)	Trabajo coordinado	
				Delegación de responsabilidades	
				Logro de objetivos	
			D3: Respuesta al cliente (ítem 13-16)	Identificación de sus necesidades	
				Respuesta adecuada a su necesidad	
				Satisfacción con la respuesta	
			V2: Satisfacción de los pacientes asegurados al SIS	Gil (2016), reporta a Del Banco y Daley (1996), quienes conceptúan la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad.	
D5: Cumplimiento de procesos (ítem 6-10)	Nivel de cumplimiento de procesos.				
	D6: Logro de resultados (ítem 11-15)	Nivel de cumplimiento de resultados.			

2.5. Población, muestra y muestreo

2.5.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por los pacientes asegurados al SIS que asisten al Clas Santa Elena.

2.5.2. Muestra

Se optó por una muestra probabilística basada en los pacientes asegurados que acudieron al Clas de Santa Elena durante la semana del 16 al 21 de julio de 2018, ascendiendo a 58 pacientes.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad de los datos, ficha técnica

Teniendo en cuenta el tipo de investigación, se han propuesto actividades para una adecuada recolección de datos y el otorgamiento de la validez y confiabilidad correspondiente.

2.6.1. Técnicas:

Encuestas

Se realizó a los pacientes asegurados al SIS que asisten al Clas Santa Elena con la finalidad de evaluar la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario.

Variable	Técnica
Gestión administrativa	Encuesta
Satisfacción del usuario	Encuesta

2.6.2. Instrumentos:

Cuestionario

Por medio de este instrumento, se ha elaborado un conjunto de preguntas formuladas por escrito para la encuesta a los pacientes motivo de estudio.

Para la variable gestión administrativa (16 ítems), según las dimensiones de: eficiencia de recursos humanos (ítem 1-7); trabajo en equipo (ítem 8-12) y respuesta al cliente (ítem 13-16)

Para la variable satisfacción de la atención, se tuvieron las dimensiones: cumplimiento de objetivos (ítem 1-5); cumplimiento de procesos (ítem 6-10) y logro de resultados (ítem 11-15); en ambos casos se desarrollaron las respuestas en la escala tipo Likert: nunca (1), a veces (2), y siempre (3).

2.6.3. Validez y confiabilidad de instrumentos

La validez

Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que se pretende medir. La validez del instrumento fue realizada estadísticamente, utilizando el estadígrafo de Pearson cuyo valor fue de 0.47 para la variable gestión administrativa y 0.52 para satisfacción de la atención, valor que demuestra la validez por ser superiores a 0.21.

La confiabilidad

Se determinó con la prueba de alfa de Cronbach, determinándose para cada instrumento, resultando alta confiabilidad para ambos instrumentos que miden las variables gestión administrativa (0,931); en tanto para la variable satisfacción del usuario (0,767).

Fichas técnicas

Se presentan las fichas técnicas de los instrumentos que se emplearon en la investigación por cada variable de estudio.

FICHA TÉCNICA-GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrumento	Cuestionario para medir la gestión administrativa
Autor	Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud, empleado por: Gil Zamora, Carlos Alberto
Año	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Medir las tres dimensiones de la gestión administrativa
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Méndez Barzola, Josefina.
Campo de aplicación	Pacientes usuarios del SIS que acuden al Clas Santa Elena-Ayacucho.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento mediante el Alpha de Cronbach, fue de 0.864

FICHA TÉCNICA-SATISFACCION DEL USUARIO

Instrumento	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario
Autores	Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud, empleado por: Gil Zamora, Carlos Alberto
Año de edición	2016
País de origen	Perú.
Ámbito de aplicación	Entidades públicas y privadas
Administración	Individual
Objetivo	Evaluar la satisfacción de los usuarios en sus dimensiones dominio de conceptos y cumplimiento de responsabilidades.
Duración	10 minutos
Adaptado	Br. Méndez Barzola, Josefina
Campo de aplicación	Pacientes usuarios del SIS que acuden al Clas Santa Elena-Ayacucho.
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.952

2.7. Métodos de análisis de datos.

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, han sido procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el programa estadístico Excel y SPSS 22. Para determinar la prueba estadística a emplear en los análisis de correlación, previamente se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-

Smirnov, obteniendo un valor de $p=0,000$, por lo tanto, los datos no siguen la distribución normal, por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo Tau B de Kendall, cuyos valores oscilan entre -1 y +1, según la siguiente tabla de decisiones mencionada por Aquino (2017):

Coefficiente de correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

FUENTE: Hernández (2014).

2.8. Aspectos éticos:

Los datos han sido obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los pacientes usuarios del SIS que acuden al Clas de Santa Elena-Ayacucho, previa verificación de la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados para el estudio, una vez obtenidos los datos se han procesado estadísticamente con el Excel y SPSS; la relación entre las variables en estudio se ha determinado con la prueba Tau B de Kendall, para posteriormente ser analizados con la bibliografía especializada de tesis revisadas en físico y en los repositorios digitales.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción de resultados

Tabla 01.

Tabla cruzada de Gestión administrativa y satisfacción de la atención en pacientes usuarios del SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018

			Satisfacción de la atención			
			nunca	a veces	siempre	Total
Gestión administrativa en la atención	nunca	Recuento	26	4	0	30
		% del total	44,8%	6,9%	0,0%	51,7%
	a veces	Recuento	0	27	0	27
		% del total	0,0%	46,6%	0,0%	46,6%
	siempre	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
Total		Recuento	26	31	1	58
		% del total	44,8%	53,4%	1,7%	100,0%

FUENTE: cuestionario aplicado a pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena-Ayacucho.

Elaboración propia.

Descripción:

En la tabla 01, se aprecia que el 51,7% de los pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena dicen nunca se realiza la gestión administrativa, seguido del 46,6%, quienes manifiestan que a veces se realiza la gestión administrativa, y el 1,7% que mencionan siempre se realiza; respecto a la satisfacción de la atención, se aprecia que el 53,4% de los pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena, a veces se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida; por su parte el 44,8% dicen que nunca sienten satisfacción y el 1,7% que dicen siempre.

Del total de pacientes (51,7%) que aseguran nunca se realiza la gestión administrativa, el 44,8% afirman que nunca sienten satisfacción de la atención recibida; asimismo el total (46,6%) que dicen a veces existir la gestión administrativa, afirman que también a veces sienten satisfacción de la atención.

3.2. Análisis ligado a las hipótesis

Tabla 02.

Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Correlaciones			Gestión administrativa	Satisfacción de la atención
tau_b de Kendall	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	58	58
	Satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 02, muestra la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables (Tau B =0,877), lo cual nos permite afirmar que la gestión administrativa determina la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS; en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna.

Tabla 03.

Correlación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

		Correlaciones		Eficiencia	Satisfacción de la atención
tau_b de Kendall	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000		,892**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	58		58
	Satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	,892**		1,000
Sig. (bilateral)		,000		.	
N		58		58	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 03 muestra la correlación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; se destaca que existe una relación significativa directa entre ambas variables (Tau B=0,892), afirmando que la eficiencia del recurso humano influye en la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS; se acepta la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Tabla 04.

Correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Correlaciones		Trabajo en equipo	Satisfacción de la atención	
tau_b de Kendall	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	1,000	,741 **
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Satisfacción de la atención	Coefficiente de correlación	,741 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 04 muestra la correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; existe relación significativa directa (Tau B=0,741), afirmando que hay influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los pacientes, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).

Tabla 05.

Correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Correlaciones			Respuesta al cliente	Satisfacción de la atención
tau_b de Kendall	Respuesta al cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Satisfacción de la atención	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

FUENTE: elaboración propia, con base de datos en SPSS.

Descripción:

La tabla 05, muestra la correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; se destaca que existe relación significativa directa (Tau B=0,787), afirmando que hay efecto de la respuesta al cliente en la satisfacción de los pacientes, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$).

IV. DISCUSIÓN

La investigación realizada determina que hay relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS que acuden al Clas de Santa Elena-Ayacucho; En la tabla 01, se destaca que el 51,7% de los pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena dicen nunca se realiza la gestión administrativa, seguido del 46,6%, quienes manifiestan que a veces se realiza la gestión administrativa, y el 1,7% que mencionan siempre se realiza; respecto a la satisfacción de la atención, se aprecia que el 53,4% de los pacientes usuarios del SIS en el Clas Santa Elena, a veces se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida; por su parte el 44,8% dicen que nunca sienten satisfacción y el 1,7% que dicen siempre.

Del total de pacientes usuarios del SIS (51,7%) que aseguran nunca se realiza la gestión administrativa, el 44,8% afirman que nunca sienten satisfacción de la atención recibida; asimismo el total (46,6%) que dicen a veces existir la gestión administrativa, afirman que también a veces sienten satisfacción de la atención. Esta aparente contradicción hallada, en que se encuentra satisfacción de la atención recibida pese a la inexistencia de gestión administrativa, se debe probablemente a que los trabajadores logran identificarse con la institución, al igual que sucede con los usuarios, tal como dice Escobedo (2017), los pacientes valoran la confianza médico-paciente, concluyendo de que la percepción por parte de los pacientes con respecto a la satisfacción en atención medica fue buena; luego de implementar acciones de gestión se evaluó que inciden significativamente en la calidad del servicio a pacientes y/o usuarios, Jiménez (2017), para el usuario, la calidad depende cómo se logra interactuar con el personal de salud mientras dure su permanencia en el establecimiento, en sí depende de que el usuario reciba una atención según su necesidad (Minsa, 2012), creemos que estas son las razones por las que los usuarios del SIS en el Clas Santa Elena tienen buena satisfacción de la calidad de atención pese a que perciben que no hay gestión administrativa adecuada.

En la tabla 02 se presenta la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción de la atención de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena, se determina que hay una relación significativa directa fuerte ($Tau B = 0,877$), por lo que se afirma que la gestión administrativa determina la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS; en la prueba de hipótesis, el valor $p=0.000$, confirma la aceptación de la hipótesis alterna, se puede afirmar que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es

fundamental para brindar un servicio de calidad (Ocampos y Valencia, 2017), insistimos en que hay muchos factores que inciden en esta percepción, aspecto que se sustenta también con Flores (2016), quien demuestra alta relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente con un $Rho=0.634$; al parecer la percepción de la satisfacción varía de un lugar a otro, inclusive en las diferentes áreas de un mismo establecimiento, como sucede en Chiclayo, donde Paredes (2016), demuestra que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

En una realidad más cercana como es Huancavelica, Hinostriza (2015), concluye que hay correlación positiva moderada ($R=0.475$) entre la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa. De la discusión efectuada se puede concluir que los trabajadores tienen un buen desempeño laboral independientemente de las estrategias de motivación, debido a la identificación que tienen con su trabajo y su centro laboral.

La tabla 03 muestra la correlación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; se destaca que existe una relación significativa directa entre ambas variables ($Tau B=0,892$); se demuestra que la eficiencia del recurso humano es un aspecto clave en la satisfacción de los pacientes, diversos investigadores también llegan a demostrar que existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios (Luna, 2017), también Gil (2016), demuestra que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario ($r=0.911$), lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables; aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Por las mismas características que tienen los pacientes asegurados al SIS en el Clas de Santa Elena, valoran mucho la eficiencia del recurso humano; existe una estrecha relación entre las perspectivas y percepciones de la calidad de servicio del SIS (Meléndez, 2016); el nivel de satisfacción de los usuarios varía según las perspectivas y percepciones de la Calidad de Servicios de Salud del SIS.

La tabla 04 muestra la correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; existe relación

significativa directa (Tau B=0,741), afirmando que hay influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los pacientes, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$). Al respecto, en Ecuador, Rizzo (2017), afirma que los directivos y funcionarios deben aplicar un plan estratégico que permita organizar y optimizar la calidad en los servicios brindados al afiliado, asegurando el cumplimiento de lo planificado y aprovechando los recursos disponibles y estableciendo funciones; esta investigación rescata la importancia del trabajo en equipo para lograr buena satisfacción. En un trabajo similar, en Lima, Rodríguez (2017) muestra que los procedimientos administrativos están relacionados con la calidad de servicio ($R=0.537$), incidiendo en que se debe enfocar en el trabajo multidisciplinario.

Muchos establecimientos de salud, no cuentan con planes colaborativos de mejoramiento como instrumento para una gestión administrativa eficiente; es decir los establecimientos de salud no tienen en consideración el trabajo en equipo para alcanzar sus metas, como lo demuestra en Puno, Tola (2015). Los resultados encontrados en nuestra investigación se deben a que por propia iniciativa los trabajadores logran establecer equipos de trabajo.

La tabla 05, muestra la correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; se destaca que existe relación significativa directa (Tau B=0,787), afirmando que hay efecto de la respuesta al cliente en satisfacción de los pacientes, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna ($p=0.000$). Sobre esta dimensión, en Ecuador, Terán (2017), encuentra que el 81,23% de encuestados indicó que el hospital no cuenta con un modelo de gestión o que desconoce del tema, esto demuestra que no se enfoca el tema de la respuesta al cliente; mientras en Lima Oré (2017), reveló que en el Hospital Essalud de Cañete existe una relación directa y significativa ($r=0,803$) entre la variable prácticas de gestión de la calidad y la variable desempeño organizacional; ($r=0,68$); entre las variables prácticas de planificación estratégica de la calidad y el desempeño organizacional, ($r=0,63$), entre las prácticas de gestión de la calidad orientada hacia el paciente y el desempeño organizacional ($r=0,645$), entre las prácticas de gestión de la calidad de la información y el desempeño organizacional ($r=0,613$), entre la dimensión prácticas de gestión de calidad de recursos humanos y la variable desempeño organizacional ($r=0,706$), entre la dimensión gestión de los procesos y la variable desempeño hospitalario ($r=0,684$).

En Lima, Merino, Sáenz y Silva (2016), demuestran una correlación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$; $r = 0.601$), también correlacionan las dimensiones de la variable gestión administrativa con la variables satisfacción del usuario, encontrando correlaciones entre la planificación y la satisfacción del usuario ($r = 0.201$), entre la organización y la satisfacción del usuario ($r = 0.361$), entre la dirección y la satisfacción del usuario ($r = 0.185$) y entre el control y la satisfacción del usuario ($r = 0.682$), en esta investigación concluyen que existe influencia directa de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario.

La satisfacción de los usuarios es consecuencia también de la eficiencia del personal, por ello encontramos el trabajo de Congora (2014) quien en Huancavelica, concluye que no existe evidencia suficiente para afirmar la relación significativa de la gestión administrativa y la eficiencia laboral del personal en la Gerencia Sub Regional de Tayacaja; quiere decir que, pese a la inexistencia de gestión administrativa, se encuentra buena satisfacción.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa directa fuerte (Tau B=0,877; $p=0,000$) entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.
2. Se ha determinado que existe relación significativa directa entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018 (Tau B=0,892), afirmando que la eficiencia del recurso humano influye en la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS;
3. la correlación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; es significativa directa (Tau B=0,741), afirmando que hay influencia del trabajo en equipo en la satisfacción de los pacientes, aceptando la hipótesis alterna ($p=0.000$).
4. Se determinó que la correlación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018; es significativa directa (Tau B=0,787; $p=0,000$), afirmando que hay efecto de la respuesta al cliente en satisfacción de los pacientes, confirmando la aceptación de la hipótesis alterna.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Clas Santa Elena, elaborar un plan de implementación de gestión administrativa en las diferentes dimensiones con la finalidad de optimizar la calidad de atención y fortalecer la satisfacción de los usuarios.
2. A la Universidad César Vallejo, que siga impulsando investigaciones en esta línea que tendrá efecto en la calidad de atención y satisfacción de los pacientes usuarios del SIS.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Aquino, V. (2017). Marketing digital y el posicionamiento del centro comercial Arenales, Jesús María, año 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12212/Aquino_SVDR.pdf
- Cantu, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-Cepal. (2018). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Santiago de Chile. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/10/S1700334_es.pdf
- Congora, D. (2014). La gestión administrativa y la eficiencia laboral del personal en la gestión regional de Tayacaja - periodo 2013. Huancavelica: Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Diccionario de la Real Academia Española. (1970). Madrid: Espasa.
- Escobedo, K. (2017). Nivel de satisfacción de los derechoambientes de 20 a 59 años que reciben atención médica con el nuevo proyecto de mejora unifila (paciente sin cita) en la Unidad de Medicina Familiar N° 10, IMSS de la delegación Aguascalientes. México: Tesis para obtener el grado de Especialista en Medicina Familiar en la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Disponible en: <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/handle/123456789/1264>
- Flores, L. (2016). Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima.
- Gil, C. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. San Martín: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad de César Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequen=
- Gubio, P. (2014). Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. Tesis para obtener el grado de Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de salud Bucal. Universidad Central del Ecuador. Quito. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4604/1/T-UCE-0006-36.pdf>

- Hernández, S. y cols. (2006). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana, S.A. de C.V. México.
- Hinostraza, D. (2015). La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica. Huancavelica: Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Jaráiz, E., Lagares, N., y Pereira, M. (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*. Núm. 32, Julio 2013, pp. 161-181. Santiago de Compostela. España. Disponible en: <http://recyt.fecyt.es>
- Jiménez, E. (2017). Efecto de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) - Lima. Lima: Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1737/MAEST.GEREN.SERV.SALUD.%20EDDY%20RUTH%20JIMENEZ%20SANDOVAL.pdf?isAllowed=y&sequence=2>
- Luna, J. (2017). Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017. San Martín: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, C. (2016). Nivel de satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en consulta externa en el puesto de salud Pedro Abraham López Guillén de San Antonio - Huarochirí en el año 2014. Lima: Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/628/T_MAES.GSRRHH_06599223_MELENDEZ_GARCIA_CARMEN%20MAR%c3%8dA%20DEL%20PILAR.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Merino, A., Saenz, E., & Silva, M. (2016). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. Lima: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1297/TESES.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Ministerio de Salud. (2012). *Satisfacción de Usuario Externos de Servicios de Salud*. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud . Lima: MINSA.
- Morales, C. y Tarazona, D. (2015). Gestión administrativa y calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba-periodo 2015. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/467/TAD%2000511%20M86.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud - Tumbes, 2016. Tumbes: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Tumbes. Perú.
- OPS/OMS. (2017). *Planificación y administración hospitalaria*. Obtenido de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/1239>
- Oré, A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de EsSalud, Cañete, Lima, 2017. Lima: Trabajo de Investigación para optar al Grado Académico de Magister en Gestión Pública en la Universidad del Pacífico. Disponible en: http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Panamericana de la Salud. (2017). Indicadores Básicos de la situación de salud en las Américas. Washington D.C. Disponible en: <https://www.ops-oms.org/ve>; <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/34330?locale-attribute=pt>
- Paredes, M. (2016). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del Área de Nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Lambayeque: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Pública en la Universidad Señor de Sipán. Disponible en: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3101/5/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_del_Pilar.pdf
- Rizzo, J. (2017). Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General - Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Ecuador: Informe final de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Rodas, A. (2009). *Gestión administrativa*. Guatemala: Diario de Centro América.
- Rodríguez, D. (2017). Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati - EsSalud 2017. Lima: Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Disponible en:

- Terán, K. (2017). Análisis del modelo de gestión de la Dirección Administrativa del Hospital IESS - Esmeraldas. Ecuador: Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Terry, G. (1990). *Principios de administración*. México: Compañía Editorial Continental S.A.
- Tola, I. (2015). Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales II de EsSalud de la región Puno - 2012. Puno: Tesis para optar el grado académico de Magíster en Administración en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario

Gestión Administrativa en la atención de los pacientes asegurados al SIS. CLAS Santa Elena- Ayacucho.

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

PUNTUACION		
1 = Nunca	2 = A veces	3 = Siempre

ITEM	DIMENSIONES	1	2	3
	Eficiencia del Recurso Humano			
1	El personal de la oficina de referencias en el cumplimiento de su función es eficiente.			
2	El personal de apoyo en el cumplimiento de su función es eficiente.			
3	Los procesos administrativos instalados responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios.			
4	Los procesos administrativos se desarrollaron de manera satisfactoria.			
5	El contenido de los procesos administrativos propuestas en el plan de trabajo es eficiente.			
6	El desarrollo de procesos administrativos es importante para la producción de satisfacción.			
7	Los cursos de perfeccionamiento y actualización en el recurso humano son acordes a sus necesidades.			
	Trabajo en equipo			
8	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la institución.			
9	El equipo directivo informa periódicamente sobre los procesos administrativos de la institución.			
10	El equipo directivo utiliza adecuadamente los recursos de la institución.			
11	El equipo directivo está comprometido con los valores de la institución.			
12	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo administrativo.			
	Respuesta al cliente			
13	La institución tiene calidad y cantidad en equipos de cómputo, acceso a internet y correo electrónico.			
14	La calidad y cantidad de los medios de comunicación se encuentran a disposición de los trabajadores.			
15	Los procesos administrativos se cumplen como lo estipulado.			
16	Los procesos administrativos se cumplen adecuadamente y alcanzan los resultados planificados.			

Fuente: Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud.

Cuestionario

Satisfacción de la atención de los usuarios de SIS. CLAS Santa Elena- Ayacucho.

Esta encuesta es ANÓNIMA le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado a fines de investigación.

PUNTUACION		
1 = Nunca	2 = A veces	3 = Siempre

ITEM	DIMENSIONES	1	2	3
	Cumplimiento de objetivos			
1	Los procesos desarrollados en la institución responden a los intereses y necesidades de los asegurados (cliente).			
2	Los procesos desarrollados en la institución cubren las expectativas de los asegurados.			
3	El asegurado (cliente) se siente satisfecho con los procesos desarrollados en la institución.			
4	Los procesos administrativos instalados responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios.			
5	Los procesos administrativos se desarrollaron de manera imparcial.			
	Cumplimiento de Procesos			
6	Se está implementando el protocolo de atención a los asegurados.			
7	Se cumplen con los procesos instalados en la institución.			
8	La institución realiza análisis de los procesos que desarrolla.			
9	Se ha definido el flujo de comunicación institucional.			
10	Se han implementado estrategias de trabajo para abordar el problema de incumplimiento.			
	Logro de Resultados			
11	Existe evaluación del cumplimiento de los resultados y metas.			
12	Existe evaluación de la gestión de los procesos.			
13	La cantidad y calidad de los procesos administrativos se cumplen de acuerdo a lo demandado.			
14	Los procesos administrativos cumplen con los procedimientos estipulados.			
15	Los procesos administrativos alcanzan y cubren las necesidades de los clientes.			

Fuente: Normas técnicas de referencia y contrareferencias del Ministerio de Salud.

ANEXO 2

TEST DE FIABILIDAD, VALIDACION DE INSTRUMENTO Y BASE DE DATOS

Validez R de Pearson para la Variable: Gestión administrativa

N°	Valor	Validez
1	0.32	Válido
2	0.34	Válido
3	0.43	Válido
4	0.52	Válido
5	0.54	Válido
6	0.57	Válido
7	0.61	Válido
8	0.50	Válido
9	0.48	Válido
10	0.44	Válido
11	0.46	Válido
12	0.64	Válido
13	0.35	Válido
14	0.33	Válido
15	0.48	Válido
16	0.55	Válido
Total	7.56	
Promedio	0.47	

Validez R de Pearson para la Variable: satisfacción del usuario

N°	Valor	Validez
1	0.24	Válido
2	0.36	Válido
3	0.43	Válido
4	0.59	Válido
5	0.59	Válido
6	0.56	Válido
7	0.43	Válido
8	0.60	Válido
9	0.57	Válido
10	0.69	Válido
11	0.69	Válido
12	0.42	Válido
13	0.54	Válido
14	0.62	Válido
15	0.51	Válido
Total	7.86	
Validez	0.52	

Anexo 3. Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA ATENCION DE LOS PACIENTES ASEGURADOS AL SIS																				
		EFICIENCIA							TRABAJO EN EQUIPO						RESPUESTA AL CLIENTE					
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	TOTAL	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	TOTAL
1	1	1	2	2	1	2	1	10	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	7	26
2	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	30
3	2	2	2	1	2	1	1	11	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	24
4	2	2	1	1	2	2	1	11	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	5	24
5	3	2	2	2	2	3	2	16	1	1	2	2	2	8	2	1	2	2	7	31
6	1	2	3	2	3	2	2	15	2	3	2	3	2	12	3	2	2	3	10	37
7	2	2	1	2	2	2	2	13	1	2	1	2	1	7	1	2	2	2	7	27
8	2	3	2	2	2	3	2	16	2	2	1	2	3	10	1	2	3	2	8	34
9	2	3	3	2	2	2	1	15	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	6	30
10	1	2	2	3	3	3	3	17	1	2	1	1	2	7	2	2	3	3	10	34
11	2	2	3	3	1	2	2	15	1	1	2	1	2	7	3	2	1	2	8	30
12	2	2	1	2	2	2	3	14	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	8	31
13	2	2	3	3	2	3	2	17	2	3	1	1	2	9	1	1	2	2	6	32
14	2	2	1	2	2	3	2	14	2	2	2	2	2	10	1	1	2	2	6	30
15	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	33
16	3	2	3	2	3	3	3	19	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8	42
17	2	2	3	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	34
18	2	2	2	3	2	3	2	16	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	10	37
19	1	2	2	3	2	2	3	15	2	3	2	2	3	12	2	2	3	3	10	37
20	2	2	1	2	3	2	2	14	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	9	34

21	1	2	2	2	1	2	3	13	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	6	27
22	2	2	2	1	2	2	3	14	2	2	3	2	3	12	1	2	2	2	7	33
23	2	2	1	2	2	2	3	14	2	2	3	2	2	11	2	3	2	2	9	34
24	2	1	2	2	1	2	2	12	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	7	27
25	1	1	2	2	3	2	2	13	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	9	33
26	2	3	2	1	2	2	2	14	1	2	3	2	1	9	2	2	1	2	7	30
27	2	1	2	3	2	1	2	13	2	2	1	2	1	8	2	3	2	2	9	30
28	1	2	2	2	1	3	2	13	2	2	1	2	2	9	3	2	2	2	9	31
29	1	2	2	2	3	3	2	15	2	3	2	2	2	11	2	1	2	2	7	33
30	2	2	2	1	2	1	2	12	2	2	2	1	1	8	2	2	1	2	7	27
31	2	1	2	1	2	1	2	11	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	7	26
32	1	1	2	1	1	2	1	9	2	1	2	1	1	7	2	1	1	2	6	22
33	2	2	1	2	1	2	2	12	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	6	26
34	2	1	2	1	2	1	2	11	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	7	26
35	1	2	1	2	1	2	1	10	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	7	25
36	1	2	1	2	2	2	1	11	1	2	1	2	1	7	2	1	1	2	6	24
37	1	2	1	2	1	2	2	11	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6	25
38	2	1	2	1	2	1	1	10	1	2	1	2	1	7	1	2	1	1	5	22
39	2	1	2	2	1	1	2	11	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	25
40	2	2	1	2	1	2	1	11	2	1	2	1	2	8	1	2	2	3	8	27
41	2	2	1	2	2	2	1	12	2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	8	28
42	1	2	2	1	2	1	2	11	1	2	1	2	1	7	2	3	2	2	9	27
43	1	2	1	2	1	1	2	10	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	24
44	1	2	2	2	1	2	1	11	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	6	24
45	1	2	2	2	1	2	2	12	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	26

46	1	2	1	1	2	2	1	10	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	7	25
47	1	2	1	1	2	1	2	10	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6	23
48	1	2	1	2	1	2	1	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	23
49	1	2	1	1	2	1	2	10	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	7	24
50	2	1	2	1	2	1	2	11	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	6	24
51	2	2	1	2	1	2	2	12	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	7	26
52	2	1	2	1	2	2	1	11	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	26
53	1	2	2	2	1	2	1	11	1	2	2	1	2	8	1	2	2	1	6	25
54	1	2	2	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	25
55	2	2	1	2	1	2	1	11	2	2	1	2	2	9	1	2	3	3	9	29
56	1	2	1	2	2	1	2	11	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	9	29
57	1	2	2	2	1	2	2	12	2	3	2	1	2	10	2	1	2	2	7	29
58	2	3	2	2	2	2	3	16	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	8	35

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE SIS																			
N°	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS						CUMPLIMIENTO DE PROCESOS						LOGRO DE RESULTADOS						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL	
1	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	9	23
2	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	1	8	24
3	1	2	1	2	1	7	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	23
4	2	2	1	2	2	9	2	1	2	3	2	10	2	1	3	2	2	10	29
5	1	2	3	3	2	11	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	29
6	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	33
7	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	1	7	2	2	2	1	2	9	24
8	3	2	2	3	2	12	2	1	2	2	2	9	1	2	1	2	1	7	28
9	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	28
10	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	2	12	35
11	1	2	1	1	2	7	3	1	2	1	1	8	1	3	3	1	2	10	25
12	2	2	1	2	2	9	3	2	2	2	3	12	3	3	2	2	2	12	33
13	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	26
14	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	27
15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	3	12	32
16	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	43
17	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	26
18	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	3	3	2	2	13	35
19	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	2	12	2	2	3	2	2	11	34
20	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	3	11	35
21	1	1	2	3	2	9	2	2	3	2	2	11	2	1	1	2	3	9	29
22	2	1	2	2	2	9	2	2	3	2	2	11	2	2	2	3	2	11	31
23	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	2	11	32

24	2	2	1	2	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	3	12	32
25	2	2	3	2	1	10	2	3	2	1	2	10	2	1	2	2	2	9	29
26	1	1	2	2	3	9	3	2	2	3	2	12	2	2	2	3	2	11	32
27	2	2	1	2	2	9	2	2	2	3	2	11	2	2	3	2	2	11	31
28	1	2	2	2	3	10	1	2	2	2	3	10	2	2	2	3	2	11	31
29	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	27
30	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	26
31	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	2	8	22
32	2	2	1	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	1	2	1	1	6	21
33	2	2	1	2	1	8	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	22
34	2	2	1	2	1	8	1	2	1	2	1	7	1	2	2	1	2	8	23
35	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	1	7	1	2	1	2	2	8	23
36	2	2	1	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	1	1	2	7	22
37	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	22
38	1	2	1	2	1	7	2	1	1	2	2	8	1	2	2	1	2	8	23
39	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	22
40	1	2	1	2	1	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	23
41	2	2	3	2	1	10	1	2	2	2	1	8	2	1	2	1	2	8	26
42	1	2	2	2	3	10	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	3	10	28
43	2	2	3	2	2	11	2	1	2	2	2	9	2	2	2	3	2	11	31
44	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	2	1	1	2	2	8	25
45	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	1	8	24
46	2	2	1	3	2	10	2	2	1	2	2	9	2	1	2	1	2	8	27
47	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	2	8	1	2	1	1	2	7	22
48	2	1	1	2	1	7	2	1	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	22
49	1	1	2	2	1	7	1	2	1	2	1	7	1	2	1	1	2	7	21
50	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	7	22
51	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7	21

52	1	2	2	1	2	8	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	1	8	24
53	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	2	8	2	1	2	2	2	9	25
54	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	25
55	2	2	1	2	1	8	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	3	10	25
56	2	1	2	2	3	10	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	28
57	2	1	2	2	1	8	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	3	12	29
58	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	26

ANEXO 4
Prueba de normalidad

Tabla 06.

Pruebas de normalidad para las variables gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa en la atención	,341	58	,000	,688	58	,000
Eficiencia	,276	58	,000	,775	58	,000
Trabajo en equipo	,365	58	,000	,705	58	,000
Respuesta al cliente	,336	58	,000	,745	58	,000
Satisfacción de la atención	,342	58	,000	,690	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 07.

Tabla cruzada de eficiencia de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018

Eficiencia*Satisfacción de la atención tabulación cruzada

			Satisfacción de la atención			Total
			nunca	a veces	siempre	
Eficiencia	nunca	Recuento	25	0	0	25
		% del total	43,1%	0,0%	0,0%	43,1%
	a veces	Recuento	1	25	0	26
		% del total	1,7%	43,1%	0,0%	44,8%
	siempre	Recuento	0	6	1	7
		% del total	0,0%	10,3%	1,7%	12,1%
Total		Recuento	26	31	1	58
		% del total	44,8%	53,4%	1,7%	100,0%

Tabla 08.

Tabla cruzada de trabajo en equipo de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018

Trabajo en equipo*Satisfacción de la atención tabulación cruzada

			Satisfacción de la atención			Total
			nunca	a veces	siempre	
Trabajo en equipo	nunca	Recuento	26	8	0	34
		% del total	44,8%	13,8%	0,0%	58,6%
	a veces	Recuento	0	20	0	20
		% del total	0,0%	34,5%	0,0%	34,5%
	siempre	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	5,2%	1,7%	6,9%
Total		Recuento	26	31	1	58
		% del total	44,8%	53,4%	1,7%	100,0%

Tabla 09.

Tabla cruzada de respuesta al cliente de la gestión administrativa y satisfacción de la atención de pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018

Respuesta al cliente*Satisfacción de la atención tabulación cruzada

			Satisfacción de la atención			Total
			nunca	a veces	siempre	
Respuesta al cliente	nunca	Recuento	20	0	0	20
		% del total	34,5%	0,0%	0,0%	34,5%
	a veces	Recuento	6	28	0	34
		% del total	10,3%	48,3%	0,0%	58,6%
	siempre	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	5,2%	1,7%	6,9%
Total	Recuento	26	31	1	58	
	% del total	44,8%	53,4%	1,7%	100,0%	

ANEXO 05

CARTA DE AUTORIZACION



DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
CLAS SANTA ELENA

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Ayacucho, 19 de Julio del 2018

CARTA N°002 -2018-GRA/GG-GRDS-DRSA-RED HGA-MR.STA.E

SRTA:
Q.E. JOSEFINA MENDEZ BARZOLA

Presente

ASUNTO: Autorización para Ejecución de Investigación
REF. : SOLICITUD DE FECHA 17 DE JUNIO

Por intermedio de la presente, me dirijo a usted para comunicarle que en atención al documento de la referencia, se le autoriza ejecutar el trabajo de investigación: "Gestión Administrativa y Satisfacción en la Atención de los Pacientes Asegurados al SIS CLAS Santa Elena Ayacucho del 2018, para lo cual se le brindara las facilidades del caso.

La presente tendrá vigencia a partir de la fecha hasta el 15 de agosto de 2018, dejando sin efecto la presente posterior a la fecha mencionada.

Atentamente,



ARCHIVO
RDCMG

ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa en la atención de los pacientes asegurados al SIS. CLAS Santa Elena-Ayacucho. 2018.

Autora: Br. Josefina Méndez Barzola

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS? Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.	Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	D1: Eficiencia de recursos humanos (ítem 1-7)	Recurso humano capacitado	Intervalo o razón 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
					Recurso eficiente	
	D2: Trabajo en equipo (ítem 8-12)			Trabajo coordinado		
				Delegación de responsabilidades		
				Logro de objetivos		
	D3: Respuesta al cliente (ítem 13-16)			Identificación de sus necesidades		
			Respuesta adecuada a su necesidad			
			Satisfacción con la respuesta			
	Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES			D4: Cumplimiento de objetivos (ítem 1-5)	Nivel de cumplimiento de objetivos.	
				D5: Cumplimiento de procesos (ítem 6-10)	Nivel de cumplimiento de procesos	
			Eficiencia del trabajo realizado			
		D6: Logro de resultados (ítem 11-15)	Nivel de cumplimiento de resultados.			
	Determinar la relación entre la eficiencia del recurso humano con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.					
	Determinar la relación entre el trabajo en equipo con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.					
	Determinar la relación entre la respuesta al cliente con la satisfacción de los pacientes asegurados al SIS. Clas Santa Elena-Ayacucho. 2018.					

ANEXO 08

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



FIGURA 1: Frontis del Clas Santa Elena-Ayacucho



FIGURA 2: La investigadora realizando encuestas.