



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de
Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ordinola Bustamante, Tatiana Milagros (ORCID: 0000-0002-6041-6353)

ASESOR:

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y especialmente a mis padres, por su constante apoyo y comprensión por conseguir mi meta de seguir creciendo como profesional.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos en estos momentos difíciles de pandemia poder estar con vida y con salud y disfrutar de todos nuestros seres queridos; también agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por permitir y darnos las facilidades de poder seguir formándonos y seguir aprendiendo para nuestro crecimiento personal y profesional.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstractat.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.1.1. Tipo de investigación.....	13
3.2.2. Diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Muestra.....	15
3.3.3. Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Gestión Administrativa según la percepción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua.....	17
Tabla 2	La percepción de los usuarios sobre las dimensiones de la Gestión Administrativa	17
Tabla 3	Satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua.....	18
Tabla 4	Satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua según Dimensiones	19
Tabla 5	Correlación de Spearman para las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios	20
Tabla 6	Correlación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Necesidades	21
Tabla 7	Correlación entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad.....	22
Tabla 8	Correlación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de respuesta	22
Tabla 9	Correlación entre la Gestión Administrativa y la Empatía	23

Índice de Figuras

Figura 1 Niveles de la variable Gestión Administrativa	66
Figura 2 Niveles de la variable Satisfacción de usuarios.....	66

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas*, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

La investigación es de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo de tipo básica, el diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. Se tuvo una muestra de 31 usuarios atendidos en el mes de junio del año 2022. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, aplicando la escala de Likert, con la finalidad de recoger información.

Según las evidencias estadísticas muestran que las variables gestión administrativa y satisfacción de usuarios presentan un valor de ($r=0,837$) la misma que es positiva, por ello se precisa que existe relación entre las variables siendo significativo por el $p= 0,000$, bajo un nivel de significancia del 0,05. Finalmente se demostró que existe una relación significativa entra la gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción de Usuarios, Salud.

Abstract

In the present research work entitled Administrative management and user satisfaction in the Comprehensive Health Insurance of a Decentralized Unit of the Amazon Region, its main objective was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the Comprehensive Health Insurance of a Decentralized Unit of the Amazon Region.

The research is of correlational descriptive level, with a quantitative approach of a basic type, the non-experimental design of cross-sectional and correlational level. There was a sample of 31 users served in the month of June 2022. The survey technique was used and as an instrument was the questionnaire, applying the Likert scale, in order to collect information.

According to the statistical evidence, the variables administrative management and user satisfaction have a value of ($r = 0.837$) which is positive, so it is specified that there is a relationship between the variables being significant for the $p = 0.000$, under a level of significance of 0.05. Finally, it was demonstrated that there is a significant relationship between administrative management and user satisfaction in the Comprehensive Health Insurance of a Decentralized Unit of the Amazon Region.

Keywords: Administrative Management, User Satisfaction, Bless yo.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente al nivel de Latinoamérica, existen principales problemas que enfrentan muchas organizaciones y uno de ellos es la satisfacción de servicios, cuando se brinda al momento de relacionarse con clientes o usuarios. Con respecto al sector privado, para las empresas que se dedican a las actividades comerciales, obtener clientes satisfechos es un logro muy importante para estas organizaciones, puesto a que refleja al cumplimiento de sus objetivos propuestos, del modo que si generan valor percibido y expectativas en sus clientes esto conlleva a la rentabilidad de una empresa. Por el contrario, en el sector público, existen quejas de los pobladores el servicio que ofrecen las entidades de estado puesto a que es una necesidad proteger cuando se presta servicios y se atiende a los usuarios, estos deben ser realizado bajo criterios de calidad con la finalidad de generar satisfacción y favorecer la vida de las personas. No obstante, en algunas instituciones del Estado no le dan mucha importancia, ya que se enfocan en cumplir con sus actividades, sin tener en cuenta a los usuarios.

Por otro lado, en el Perú las instituciones del Estado, no se enfocan en generar utilidades, ya que está orientado al ciudadano y tiene como prioridad en ofrecer al ciudadano un servicio de calidad, como también están encargadas de administrar los recursos públicos del Estado. Sin embargo, se ha notado insatisfacción en la población con respecto a la calidad de servicios, como ejemplo en las demoras en los procesos, problemas de trámites administrativos, entre otros. Es importante que en nuestro país las entidades públicas que brindan servicios deberían ser evaluados para saber qué tan satisfechos están los ciudadanos, con la finalidad de mejorar en algunos aspectos con respecto al servicio ofrecido.

Asimismo, en el año 2021 según la Presidencia de Consejo de Ministros presentó un documento que elaboró la Secretaría de Gestión Pública denominado modernización de la gestión pública, referido a ello manifiesta el concepto de un Estado moderno, lo define que es eficiente, está orientado a las personas, es unitario, descentralizado, inclusivo y abierto. Esto quiere decir que

se basan a prestar bienes y servicios de calidad, en la identificación de necesidades y expectativas de los ciudadanos, como también en la asignación y ejecución de los recursos públicos de forma eficiente y eficaz y por último en plantear objetivos claros y diseñar metas, en el mejoramiento de su operatividad para también por ejemplo en conseguir logros esperados y entre otros (p. 9).

Por otra parte, el Instituto Nacional de Estadística e Informática y Superintendencia Nacional de Salud realizaron una encuesta nacional sobre satisfacción de usuarios en salud, en donde se buscaba conocer la calidad de atención que brindaba las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en referencia a las consultas externas como también los procesos administrativos de las oficinas del SIS, por el cual se alcanzó con un resultado del 67,9% de usuarios que son asegurados por el SIS se sienten satisfechos con la atención recibida, según el resultado que se obtuvo se espera conocer o identificar los problemas percibidos con relación al trámite que realizan los usuarios para una atención médica en un establecimiento de salud. Cabe resaltar en el año 2019 en un artículo de varios autores evaluaron el nivel de satisfacción y lapso de espera en servicios de salud pública y privada, en donde se identificó que el SIS, teniendo un mayor número de asegurados, son los que revelaron menores niveles de satisfacción, a pesar de que el estado peruano brinda una protección financiera efectiva en salud, no se evidencia en la satisfacción de los asegurados.

De modo que, en el presente informe se desarrolló según al tema de investigación, con respecto a la institución del SIS, de una Unidad Desconcentrada Regional de Bagua, se identificó que hay malestar por parte de usuarios en las demoras de respuesta sobre las solicitudes de pago por reembolso de sepelios, es por ello donde se puede observar la ineficiencia en algunas gestiones administrativas en dicha institución. De tal modo no se está brindando la buena atención a los usuarios.

Teniendo cuenta de la problemática mencionada, la formulación del problema a tratar de la presente tesis de investigación se expresó de la posterior manera:

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas?

Por lo tanto, esta tesis de investigación se desarrolló como objetivo general en determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Los objetivos específicos de la investigación es establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de necesidades en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas, demostrar la relación que existe entre gestión administrativa y la confiabilidad en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas y establecer la relación que existe entre gestión administrativa y empatía en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Por último la hipótesis general de esta investigación sería si la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Las hipótesis específicas serían las siguientes: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción de necesidades en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la confiabilidad en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la empatía en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio al nivel internacional, con respecto Arbeláez y Mendoza (2017) manifiesta en su tesis investigación tuvo el propósito de identificar la *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*, por la cual el autor en su investigación indicó en sus conclusiones que existe presencia de relación directa significativa entre la gestión inadecuada y la insatisfacción del usuario. La población consistió en 9 directores que ejercían la dirección en los centros de salud y 65 asegurados que se atendían en el Hospital. En dicha investigación el diseño fue transversal y correlacional, por el cual los resultados del estudio fueron respecto a la gestión del director en donde resultó que el 56% respondieron que es de nivel regular y 44% indicaron que la gestión es satisfactoria, por otro lado, referido a la insatisfacción del usuario externo se pudo observar que el 89% indicaron un nivel moderado y el 11% respondieron es de nivel leve.

Al nivel nacional, Gutiérrez (2018) en su tesis de investigación denominado *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur*. Presenta como resultados sobre el grado de satisfacción del usuario externo, en donde indica que obtuvo que el 72.50 % que representa a los usuarios expresaron un buen nivel de satisfacción y el 15 % que expresaron los usuarios indican una mala satisfacción, después de realizar la contrastación de su hipótesis concluye que no existe correlación entre de sus variables de estudio. El autor planteó como objetivo en establecer si la gestión administrativa se asocia con la satisfacción del Usuario, por la cual dicha investigación empleó el diseño no experimental ya que investiga la relación entre dos variables en donde la muestra era de 80 trabajadores que conformaban el área de administración y los usuarios externos.

Díaz (2022) investiga sobre la *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén*, en donde tuvo como propósito en establecer la correlación entre la Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del consultorio externo. La investigación se desarrolló bajo la metodología descriptiva, y además no experimental y

correlacional. Como también la muestra representativa que empleó el autor fue de 334 usuarios y 20 directivos que ejercían la dirección en el hospital. Según los resultados detalla que ambas variables presentan un valor de asociación de $\rho=0,559$, por lo que en sus conclusiones resalta que existe la presencia de correlación significativa entre sus variables de estudio.

En su tesis de investigación Llor (2020) llamada *Gestión Administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil* en donde dicho autor diseñó su propósito para su investigación en donde era en determinar la correlación de la gestión administrativa y satisfacción de usuarios externos del hospital mencionado. La investigación según su profundidad fue básica, por lo que el diseño fue no experimental, porque no se pretendía manipular sus variables y correlacional porque le permitió medir la relación de sus variables. La muestra fue de 116 usuarios, el autor logró encontrar que en sus resultados que existió una relación alta positiva entre sus variables con un valor de $\rho=0,591$, por lo que demostró que la relación de la gestión administrativa con la satisfacción de usuarios fue altamente significativa.

Cabana (2018) en su investigación denominado *Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la región Callao*, el método que se empleó fue científico y descriptivo, en donde estuvo conformado por una muestra de 350 usuarios y trabajadores, por cual se planteó como objetivo en identificar la correlación entre sus variables de su tesis de investigación, por último uno de sus conclusiones fue si en caso si progresa la gestión administrativa se aumentará el grado de satisfacción del usuario.

De tal forma Mendoza (2019) en su investigación llamada *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura*. En donde su investigación fue descriptiva, con diseño correlacional, una muestra de 316 usuarios y la técnica que utilizó dicho autor fue en que recolectó información por la encuesta y como instrumento el cuestionario. El autor, en su tesis determinó en la constatación de su hipótesis

general en donde obtuvo como resultados la presencia de correlación de sus variables.

Gil (2016) en su estudio consistió en investigar la presencia de correlación entre la *gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjuí, 2016*. El autor presenta como resultados que la gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción del usuario y dicho diseño de investigación se realizó un estudio descriptivo correlacional en donde el autor evidenció la presencia de correlación en un grado positivo de sus variables establecidas, por la cual en su parte estadística se obtuvo un valor de $r = 0.911$ y por último la muestra se conformó por 350 que conformaron entre usuarios y trabajadores.

Asimismo, en una investigación local, del autor Rodríguez (2021) en su tesis *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas*. El estudio tuvo como propósito conocer la relación entre sus variables, por ello su tipo de investigación fue básico y de diseño no experimental y con una muestra de 120 usuarios. En sus conclusiones presentadas se evidenció la presencia de correlación de sus variables. Además, en esta investigación en la parte estadística se tuvo un valor de 0,370. Los resultados que se alcanzó fue que el 59% de nivel bajo correspondiente a la variable gestión administrativa, por otro lado el 49% se obtuvo con un nivel bajo en relación a la segunda variable.

La gestión administrativa cuenta con un perfil ordenado y sistematizado, al ser un conjunto de acciones dirigidas a la consecución de metas al cumplir ciertos oficios conocidos en la gestión de la administración tales como: dirigir y controlar. En la gestión, la capacidad creativa de una empresa tiene una importante función ya que es considerada como una mejora en la forma de negociar, sin embargo, ser innovador con los cambios en la jerarquía organizacional es importante, ideas productivas o tecnológicas en el plan de mercadeo de un negocio con la finalidad de producir más para lograr una mejor ubicación e ingresar en una red de mercado nueva donde no existe competencia (Mendoza, 2017, p. 952).

Asca et al. (2021) indican que la gestión administrativa se da en pasos que deben guardar relación entre ellos, en donde los tiempos tienen que cumplirse así también como las jerarquías deben respetarse, los manuales deben ser revisados, los procesos revisados a detalle y el personal instruido debe estar apto ser eficiente y lograr los metas propuestos por el ente.

Las organizaciones requieren de una gestión administrativa adecuada su personal que trabaja dentro de ella pueda ejercer adecuadamente su trabajo para alcanzar los objetivos y generar confianza y satisfacción en los clientes. (Velázquez et al., 2020).

La planeación estratégica se define como esfuerzo deliberativo y orientado puesto a que genera acciones y decisiones indispensables que forman y guían lo que es una organización. De modo a que muchas veces es parte de la gestión estratégica porque vincula con la planificación y la implementación de forma seguida. (Bryson et al., 2017).

Una organización como entidad social involucra un conjunto que debe presentar armonía entre sus principales elementos: las personas, las tareas y la administración. En consecuencia, el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; organizando las cosas, planeando acciones, integrando recursos, organizando las cosas, ejecutando tareas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y principalmente realizando mecanismos de información para dar a conocer sus ideas (Cano, 2017, pg. 24). Por otro lado, según Christensen et al. (2021) indica sobre la teoría de la organización y el Sector Público en donde abarca aspectos de la organización en el sector público, de la cuales son: objetivos, valores y motivación como también detalla la importancia del liderazgo y dirección en las organizaciones del estado.

Según Afobali et al. (2018) definen sobre la motivación de los trabajadores que laboran dentro del sector salud, en donde resalta que la motivación del personal se basa en la voluntad de ejercer elevados niveles de esfuerzos para llegar a los objetivos de la organización, puesto a que esta capacidad de tener dicho

esfuerzo se logra satisfacer sus necesidades individuales. La motivación de relaciona con el desempeño organizacional porque “En el ámbito de la salud, para la consecución de metas que beneficien a la población, depende mucho a que los servicios que se brinden sean eficaces y eficientes, por el cual también debe ser de alta calidad”. (Aduo et al, 2018, p.48).

Con respecto a la medición y gestión de rendimiento según Bourne et al. (2018) explican que papel primordial para la actividad de una empresa, debido a que las medidas de desempeño establecen a mejorar la comunicación en una organización, como también en genera interacción con cada área. Como también Star et al. (2016) indican que al establecer un sistema de medición de desempeño en una organización se obtiene el logro de los objetivos, debido a que si se desarrolla el monitoreo se logra identificar la preocupación que tiene cada área en específica con la finalidad de motivar al personal a que influyan en su desempeño a tomar decisiones que permitan mejorar. (p.151).

Según Beer et al. (2016) detalla que la misión de la organización debe ser elocuente para que esta pueda contribuir el sentido de trabajo de los trabajadores como digno y significativo. Para ello depende si la misión de transmite a los empleados y en la conexión de sus valores diarios.

Según la Presidencia de Consejo de Ministros (2018) manifiesta el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública en el Capítulo I sobre ámbitos y principios, se dice que todo ente público que pertenezca a la Administración Pública como también las que ejercen potestades administrativas, el conjunto de sus acciones están sujetas a normas de derecho público. Por lo tanto, el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública se gobierna bajo los siguientes preceptos: Orientación al ciudadano: se planean y efectúan a partir de la identificación de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Orientación a resultados: las instituciones públicas realizan acciones para resolver los problemas que puedan presentarse en su gestión interna, como también valoran los resultados para hacer mejor sus bienes, servicios o regulaciones. Eficacia y Eficiencia: se proponen para la consecución de metas en una institución y el manejo

razonado y óptimo de recursos. Flexibilidad: los entes públicos acomodan su organización y conjunto de procedimientos para responder a tiempo a la variedad y propias del entorno donde se desarrollan. Simplicidad y armonización: las instituciones públicas instauran reglas para el correcto funcionamiento y gestión de la administración pública. Reconocimiento de la heterogeneidad: Al decretar acerca de la gestión de los entes públicos se reconoce esa heterogeneidad, pensando siempre en la razonabilidad de los requerimientos de la administración.

El liderazgo es una herramienta importante en la dirección que incurre en el desarrollo de las actividades organizacionales, por lo que es un factor estratégico y una ventaja muy competitiva en el mundo laboral. Además, el liderazgo y la dirección constituyen un proceso, puesto a que la dirección dirige el factor humano, logístico y tecnológico, asimismo, planifica, organiza, controla y lidera en una organización. Por lo tanto, teniendo estas características alcanza que los integrantes de una organización cooperen de manera responsable y se encuentren entusiasmados en el logro de los objetivos organizacionales. (Rozo et al., 2019).

Londoño (2018) afirma que el liderazgo es un proceso en donde un líder influye en una agrupación de individuos, para la consecución de propósitos de una entidad. También se dice que la efectividad del líder es una demostración en distintas situaciones organizacionales, como también se basa en la importancia de un trabajo de autoentrega, debido a que esto generará beneficios en una organización cuando el líder esté desarrollando su función. (Sonmez y Adiguzel, 2020, p 1).

Con relación a la dirección, Rozo et al. (2019) señala que la importancia de la correlación entre la dirección y el liderazgo radica en la influencia en las distintas dimensiones que actúan en el proceso de formación de una institución, el liderazgo organizacional es el elemento clave para la dirección estratégica. Asimismo, la organización se mantiene unida, por ello se incrementa el desempeño, conservando una adecuada motivación en el logro de las metas y promueve el compromiso.

Díaz et al (2018) define la evaluación de forma variada dependiendo de los objetivos, metas y planes que intenta conseguir, porque es un proceso que cambia constantemente y tiene en cuenta las necesidades generacionales y del contexto.

La satisfacción del usuario es el proceso de interacción entre el ciudadano, usuario e institución, desde que se tiene una necesidad hasta que efectivamente se produce la interacción, incluso después de terminada. En donde se denomina en el sector privado viaje del usuario, por ello todas las interacciones entre el ciudadano y la institución se basa entre una solicitud y búsqueda de información como también prestación de un servicio o entrega de un bien en la atención de distintos canales, considerando importante la satisfacción con respecto a aquella interacción (Soto et al., 2021, p. 67).

Según Vanegas (2018) manifiesta que la satisfacción del cliente se alcanza mediante un montón de situaciones que las organizaciones deben de llevar a cabo. El autor indica que es importante mantener fieles y contentos a los clientes, como también generar una excelente experiencia de compra.

Gonzales (2019) manifiesta que la complacencia del usuario se apunta al rango en que los consumidores se encuentran alegres con los servicios y bienes que una empresa les facilita. También se puede definir que es como el cumplimiento agradable porque el cliente siente que el bien o servicio satisface alguna necesidad, deseo, meta, etc. (Suchánek y Králová, 2018, p. 1330).

Según Borda (2021) indica que la lealtad del usuario es el resultado de un grupo de componentes que tendrán un impacto considerable en ella, en donde muchas instituciones fracasan debido a los servicios que prestan son deficientes. (p.28).

La capacidad de respuesta con respecto a los servicios de atención médica se precisa como aspectos en la manera que se trata a las personas y el entorno en el que se las trata durante las interacciones del sistema de salud.

Asimismo, la satisfacción y la capacidad de respuesta realizan un papel importante al medir y evaluar el bienestar obtenido. (Faleh et al., 2016, p. 1499).

Según Phetogo (2020) analiza la correlación entre el cliente y la eficacia del producto prestado, en donde indica que cualquier gobierno debe mantener la confianza pública porque es una función en la estabilidad en el producto que brinda. Por ello es importante que las entidades públicas evalúen constantemente la calidad de servicio para entender la mejor manera de satisfacer a los usuarios. (p. 579).

Según Calvo et al. (2018) define que la eficacia es consecuencia de los resultados obtenidos y los recursos utilizados, por lo cual, es una cualidad considerada por las instituciones a que su práctica permite alcanzar objetivos.

Por otro lado, Ramírez et al. (2020) explica que, en la gestión pública, la palabra eficacia tiene base en la optimización del uso de recursos, por el cual se obtiene el mayor beneficio de bienes y servicios ya sea cualitativamente o cuantitativamente.

Ries (2020) nos define que la empatía juega un papel interpersonal y social crítico porque permite el intercambio de experiencias y necesidades entre personas y adecua un puente emocional que impulsa un comportamiento pro-social. Como también indica que la empatía es una capacidad que solicita una interacción de redes neuronales que permite percibir las emociones de los demás y distingue entre nuestras propias emociones y las de los demás. (p.74).

Para definir la empatía en este sentido todas se refieren a la apreciación y el canje de emociones entre personas. También se define como una respuesta afectiva a otra persona, como también la facultad cognoscitiva para formar idea de la otra persona y por último se puede decir que son mecanismos de monitoreo que realizan un seguimiento de las sensaciones esperadas. (Pavlovich y Krahnke, 2021, p. 132).

Según Kanasan y Fausan (2019) definen modelos de inteligencia emocional en donde conceptualiza que algunos modelos existentes describen la inteligencia emocional como inteligencia personal porque se basan en comprender, gestionar y utilizar la emoción en uno mismo. Por otro lado, “la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades o destrezas, puesto a que una persona puede utilizar sus habilidades sociales y emocionales”. (Lubbadeh, 2020, p 39).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

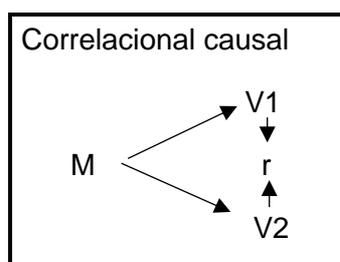
El tipo de investigación fue básica. Se realizó siguiendo el enfoque cuantitativo, que es el estudio que tiene como finalidad de recolectar datos para contrastar la hipótesis medida numéricamente y analizada estadísticamente (Hernández et al, 2014, p.4).

Asimismo, las variables de esta investigación se midieron de un cuestionario y análisis estadístico se constató la hipótesis planteada.

3.2.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental de corte transversal preciso a que no se realizará la manipulación de variables. Por el cual el alcance del estudio fue correlacional causal, según Hernández (2018) manifiesta que este tipo de estudio tiene la intención de conocer la presencia de relación entre dos o más variables en un contexto en particular.

El esquema del diseño es:



Dónde:

M: 31 usuarios atendidos en el SIS

R: Relación

V1: Gestión Administrativa

V2: Satisfacción de usuarios

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

La gestión administrativa se define como la sucesión de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas de los trabajadores que laboran en una institución y la utilización de todos los demás recursos con la finalidad de alcanzar las metas fijadas para la organización. (Stoner et al, 1996).

Definición Operacional

“Las acciones de gestión administrativa es un conjunto de actividades que se coordinan y se desarrollan, con el fin de dirigir y controlar una organización”, esto permite alcanzar una mayor eficacia, productividad, iniciativa y flexibilidad. (Salazar et al, 2018).

Indicadores

Para esta variable se presentaron los siguientes indicadores:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

La escala para medir las variables es Ordinal.

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Definición Conceptual

La satisfacción del usuario se basa en la experiencia del usuario con una organización después de usar un producto o servicio, en donde se define también en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. (Vaura, 2006).

Definición Operacional

Se trata de la satisfacción de los usuarios de la expectativa que tienen al percibir una prestación en el SIS de una Unidad Desconcentrada de la región de Amazonas.

Indicadores

Para esta variable se presentaron los siguientes indicadores:

- Satisfacción de necesidades
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía

La escala de medir las variables es Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población: Se estimó en una población de 85,035 usuarios que fueron asegurados en la UDR Bagua, que conforman del sexo femenino y masculino.

3.3.2. Muestra: La Muestra se toma como referencia a 31 usuarios que fueron atendidos en la oficina en el mes de junio del año en curso.

3.3.3. Muestreo: El muestreo es por conveniencia. Es de tipo no probabilístico por accesibilidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se manejó la técnica de encuesta, ya que adquiere de información de interés sociológico, en la cual se elabora mediante un formulario para conocer la opinión o valoración de las personas que serán encuestadas.

La encuesta: Bernal (2015) señala que la encuesta es una de las técnicas que permite obtener información de una población específica a partir de los supuestos realizados sobre el problema. Por lo cual, fue aplicada a los usuarios del SIS de la UDR Bagua,

Los instrumentos: Vara (2015), no dice que el cuestionario es un conjunto de ítems que se estructuran para medir una o más variables. Por lo que se accedió a la recopilación de datos que son importantes para el avance de mi investigación.

Por lo que se empleó el cuestionario con preguntas en las cuales los encuestados pudieron responder interrogantes a las escalas establecidas, de esta manera se obtuvo la información necesaria para el logro de nuestro

objetivo con respecto a las variables de estudio. Las respuestas se expresaron en la escala Likert que oscila entre 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo)

3.5. Procedimientos

Se requirió la confirmación de la entidad de la Unidad Desconcentrada Regional de Bagua del SIS, en cuya dirección esta encargado el QF. Saúl Rimarachin Tarrillo.

Para valorar la confiabilidad de la herramienta de recaudación de datos se hizo el análisis de Alfa Cronbach, utilizando el software SPSS V. 21 de IBM. Para comprobar si la herramienta utilizada fue fiable y se recurrió a la Escala de Likert.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para efectuar el estudio de las variables de esta tesis se ha usado el programa estadístico del SPSS versión 21, para saber el Alfa Cronbach, utilizando en un inicio la estadística descriptiva, sintetizando ambas variables como dimensiones en tablas vinculadas de cada pregunta y utilizando resultados de porcentaje y frecuencia.

3.7. Aspectos éticos

Esta tesis es propia y las conclusiones emitidas son verdaderas y reconocibles, por lo que no hubo falsificación en los resultados, haciendo que mi trabajo sea transparente.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadísticas descriptivas

4.1.1. Variable Gestión Administrativa

Tabla 1

Gestión Administrativa según la percepción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua

Gestión Administrativa		
	Usuarios	%
ALTO	10	32%
MEDIO	10	32%
BAJO	11	35%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

Según los resultados obtenidos, el 35% (11) de los usuarios calificaron como de nivel Bajo la gestión administrativa imperante, en tanto que un 32% (10) lo etiquetó como de medio y un porcentaje similar de 32% (10) como Alto.

4.1.2. Dimensiones de la Gestión Administrativa

Tabla 2

La percepción de los usuarios sobre las dimensiones de la Gestión Administrativa

	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
ALTO	9	29	9	29	9	29	8	26
MEDIO	9	29	11	35	9	29	11	35
BAJO	13	42	11	35	13	42	12	39
Total	31	100	31	100	31	100	31	100

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

La revisión de las respuestas brindadas por los usuarios indicó que en la dimensión Planeación el 42% (13) la calificó como Bajo el nivel que poseía, en tanto que un 29% (9) calificó como Medio y otro valor similar como Alto. En lo referente a Organización un 35% (11) lo calificó como Bajo, otro 35% (11) como medio y un 29% (9) como alto.

A su vez la subvariable Dirección fue catalogada como de Bajo nivel por un 42% (13), un 29% (9) la etiquetó como de Medio nivel y otro 29% (9) como de Alto grado. En tanto que para la dimensión control el 39% (12) consideró que se hallaba con un nivel Bajo del 35% (11) en nivel Medio y un 26% (8) en nivel Alto.

4.1.3. Variable Satisfacción de usuarios

Tabla 3

Satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua

Satisfacción de usuarios		
	Colaboradores	%
ALTO	9	29%
MEDIO	11	35%
BAJO	11	35%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

En base a las respuestas otorgadas por los beneficiarios, se pudo establecer que el 35% (11) de ellos indicaron sentirse un nivel de Satisfacción Bajo, un 35% (11) uno Medio y un 29% (9) el de Alto.

4.1.4. Dimensiones de Satisfacción de usuarios

Tabla 4

Satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de la UDR Bagua según Dimensiones

	Satisfacción de necesidades		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Empatía	
	Colaboradores	%	Colaboradores	%	Colaboradores	%	Colaboradores	%
ALTO	6	19	9	29	6	19	8	26
MEDIO	11	35	11	35	7	23	6	19
BAJO	14	45	11	35	18	58	17	55
Total	31	100	31	100	31	100	31	100

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

La revisión de las réplicas recolectadas permitió indicar que respecto de la satisfacción de necesidades el 45% (14) sintió que ésta era de nivel Bajo, un 35% (11) de nivel Medio, y un 19% (6) de nivel Alto. En lo que refiere a la confiabilidad un 35% (11) indicó haber percibido se hallaba en un nivel Bajo en tanto que otro porcentaje igual 35% le atribuyó el nivel de Medio y un 29% (9) el de Alto. Mientras que en capacidad de respuesta el 58% (18) expresó sentirse a un grado Bajo el 23% (7) a uno Medio y el 19% (6) en Alto. Finalmente, en Empatía el 55% (17) exteriorizó considerar que se hallaba satisfecho a un Bajo nivel el 26% (8) Alto y un 19% (6) a uno Medio.

4.2 Estadística inferencial

Según al objetivo planteado, tanto como los objetivos específicos, se desarrolló el análisis inferencial de los resultados de la aplicación de los cuestionarios.

El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de

Amazonas. Asimismo, se ha establecido la contratación de la hipótesis general correspondiente a este objetivo.

Contrastación de hipótesis general:

En relación con la constatación de la hipótesis general se obtiene lo siguiente:

Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Hi: Existe relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Tabla 5

Correlación de Spearman para las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de usuarios

Variables	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Gestión Administrativa	0,837	0,000
Satisfacción de usuarios		

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

Al hallar una proporción de certeza de ocurrencia de la hipótesis nula de no relación igual a cero, se desecha, pudiendo confirmar la presencia de correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de usuarios, la misma que es positiva e intensa ($r=0,837$).

Constatación de la hipótesis específica 1

Por otra parte, conforme a los objetivos específicos propuestos en relación con las dimensiones de las variables gestión administrativa y satisfacción de usuarios, teniendo en cuenta el primer objetivo específico: Establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de necesidades en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. En donde se ha elaborado la contrastación de la hipótesis 1 que conforma al primer objetivo.

Tabla 6

Correlación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Necesidades

Variables	Coefficiente r de Spearman	Sig.
Gestión Administrativa	0,524	0,003
Satisfacción de necesidades		

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

Es posible indicar la presencia de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de necesidades, siendo esta positiva y media($r=0,524$).

Ello es factible al rechazar la hipótesis nula dado su mínimo valor de probabilidad de ocurrencia 0,003, el mismo que es menor al 5%, permitiendo aceptar la alternativa con 95% de confianza.

Constatación de la hipótesis específica 2

De igual manera para el objetivo específico 2: Demostrar la relación que existe entre Gestión Administrativa y la Confiabilidad en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Tabla 7*Correlación entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad*

Variab les	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Gestión Administrativa		
	0,76	0,000
Confiabilidad		

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

En base a los hallazgos afirmar la coexistencia de correspondencia entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad, siendo esta positiva e intensa($r=0,76$).

Lo cual es practicable al resistir la hipótesis nula dado su mínimo valor de probabilidad de ocurrencia 0,000, el mismo que es menor al 5%, permitiendo aceptar la alternativa con 95% de confianza.

Constatación de la hipótesis específica 3

De igual manera para el objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de respuesta en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Tabla 8*Correlación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de respuesta*

Variab les	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Gestión Administrativa		
	0,72	0,000
Capacidad de respuesta		

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

La existencia de una probabilidad de cero para la ocurrencia de la no relación entre la variable y la dimensión generó la oportunidad de su rechazo de modo tal que es posible afirmar la presencia de correlación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta, caracterizándose esta como directa e intensa ($r=0,72$).

Constatación de la hipótesis específica 4

De igual manera para el objetivo específico 4: Establecer la relación que existe entre Gestión Administrativa y Empatía en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

Tabla 9

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Empatía

Variab	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Gestión Administrativa	0,738	0,000
Empatía		

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

Ulteriormente la evidencia de no presencia de relación entre la Gestión Administrativa y la Empatía es nula, debiendo ignorarse, por lo que es adecuado aseverar la prevalencia de correlación entre ellas, siendo la misma directa e intensa ($r=0,738$).

V. DISCUSIÓN

Acorde a la investigación desarrollada se analizó como objetivo general en determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

En el estudio se utilizaron instrumentos que conformaron por cuestionarios, en donde fueron dirigidos a los usuarios que recibieron atención dentro de la Unidad Desconcentrada de Bagua del SIS, del mismo modo dichos instrumentos fueron validados por expertos para la aplicación de una encuesta, en donde las variables como la gestión administrativa permitieron la valuación de sus dimensiones como: Planificación, organización, dirección, control, mientras para la otra variable se evaluaron sus dimensiones como: Satisfacción de necesidades, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Para poder identificar las dimensiones que corresponden a la variable gestión administrativa según Mendoza (2017) manifiesta que están orientadas al logro de objetivos a través del cumplimiento de las funciones de la gestión del proceso administrativo y entre ellas se encuentran en planear, organizar, dirigir y controlar.

A tal efecto, los resultados obtenidos en dicha investigación indica que existe presencia de correlación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de usuarios, la misma que es positiva e intensa. También nos indica la percepción que tienen los usuarios que han sido atendidos en la oficina de la UDR Bagua sobre la gestión administrativa, donde se obtuvo que el 32% calificaron como de nivel bajo y medio, a diferencia que el 35% de los usuarios consideraron de nivel bajo, estimando que deberían tener en cuenta los funcionarios o dirección de la institución de dichos resultados.

Estos resultados que se obtuvieron en mi tesis de investigación se asemejan con lo investigado por Rodríguez (2021) en donde alcanzó los mismos resultados que fueron encontrar presencia de correlación significativa de ambas variables. Por lo tanto, si referimos en lo administrativo de la institución esto repercute en el valor percibido y las expectativas que pueda generar a los usuarios cuando reciben una prestación de servicios.

Como también Arbelaéz y Mendoza (2017) en su investigación, uno de sus resultados que generaron fue que la gestión que ejercía el director en el centro de salud era el 56% regular y 44% satisfactoria, puesto a que al contrastar su hipótesis sus conclusiones se asemejan a mi investigación obteniendo correlación directa positiva en ambas variables.

En la investigación se analizó la percepción que tenían los usuarios acerca de las dimensiones de la variable gestión administrativa, en donde se obtuvo la calificación de los usuarios que representaban el 42% indicaron que la dimensión planeación era de nivel bajo, de igual manera para la dimensión dirección fue catalogada como de Bajo nivel por un 42%. Por lo que es importante tomar en cuenta estas dimensiones para que la institución pueda optar mejoras como ejemplo: En realizar un análisis interno y externo, planificación de actividades, capacitación y motivación al personal.

Como se ha dicho según Aduo et al (2018) que la motivación personal es importante en una institución sobre todo en el sector salud, debido a que ejerce niveles elevados de esfuerzos, como también en la consecución de metas por lo que finalmente beneficia a la población y eso es lo que se quiere lograr en que los servicios sean eficientes y eficaces.

Al contrario de la variable satisfacción de usuarios y sus dimensiones se hallaron que el 29% de usuarios expresaron un nivel alto en cuanto a la Confiabilidad, con también el 26% de usuarios indicaron un nivel alto de empatía cuando estos percibieron el servicio cuando se apersonaron a las oficinas o a los hospitales, estos resultados son importantes para la institución pueda conocer que el personal de salud está brindando un buen servicio de forma amable y eficiente como también en la comprensión de sus necesidades.

Por lo indicado anteriormente por Pavlovich y Krahnke (2021) sobre la empatía que es la respuesta afectiva a otra persona, por lo que es indispensable que el personal tenga empatía con los usuarios, debido a que mayormente los asegurados llegan atenderse en un hospital cuando estos padecen de algún dolor o cuando algún familiar se encuentre enfermo. Por ello es importante que el personal de salud tenga empatía y preocupación en sus necesidades.

Por cuanto, a la primera hipótesis específica del cual objetivo fue en establecer la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de necesidades en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas, en donde se obtuvo que existe relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de necesidades es positiva y media($r=0,524$). Es posible indicar la presencia de relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de necesidades, siendo esta positiva y media($r=0,524$).

El resultado de Loor (2020) se constata con esta investigación porque los resultados que adquirieron fue la existencia de presencia de relación de sus variables de estudios por lo que le permitió también analizar los niveles de la gestión del Hospital Guasmo Sur en donde los niveles más altos de la gestión administrativas resultaron entre el 60% al 62% con respecto a la organización y dirección. Como también se asemejan a los resultados que obtuvo Diaz (2022) que mostraron que sus variables presentan una correlación siendo significativo por el $p=0.005$ y para antes de constatar su hipótesis emplearon la

prueba de normalidad de Kolgomorov con la finalidad de conocer el estudio estadístico que desarrollaron en su investigación.

Por consiguiente, la segunda hipótesis específica del cual objetivo fue demostrar la relación que existe entre Gestión Administrativa y la Confiabilidad en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. Los resultados que se obtuvieron es que se afirma la coexistencia de correspondencia entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad, con una correlación de $r=0,76$, en la cual consiste un grado positivo e intensa.

En relación con la tercera hipótesis cuyo objetivo fue en determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de respuesta en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. Se obtuvo como resultados una correlación de $r=0,72$ donde se afirma la presencia de correlación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta, caracterizándose está como directa e intensa.

Conforme a la cuarta hipótesis del cual objetivo fue establecer la relación que existe entre Gestión Administrativa y Empatía en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. Se evidenció la presencia de correlación de ambas variables, obteniendo una correlación de $r=0,738$ de un grado directa e intensa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación de un grado positivo y intenso entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios del SIS de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.
2. Se estableció que existe relación de un grado positiva e medio entre la gestión administrativa y la satisfacción de necesidades del SIS de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.
3. Se demostró que existe relación de un grado positivo e intenso entre la gestión administrativa y confiabilidad del SIS de la Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.
4. Se determinó que existe relación caracterizándose está como directa e intensa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del SIS de la Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.
5. Se estableció que existe relación significativa siendo la misma directa e intensa entre la gestión administrativa y la empatía de respuesta del SIS de la Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.

VII. RECOMENDACIONES

1. Conforme al hallazgo de la investigación se ofrecen recomendaciones que señalan a aportar a la mejora de la satisfacción del usuario del SIS de la Unidad Desconcentrada de Bagua.
2. Se le recomienda a la Unidad Desconcentrada de la UDR Bagua fortalecer la gestión administrativa, particularmente con las dimensiones de planeación y dirección para resolver las principales causas que influyen con la satisfacción de necesidades de los asegurados del SIS.
3. Al Director de la UDR Bagua, poner en marcha estrategias para mejorar las gestiones administrativas con la intención de brindar una atención oportuna a los usuarios que visitan a las oficinas a solicitar un servicio.
4. Se recomienda a la alta dirección del SIS, impulsar la contribución de las distintas espacios y unidades desconcentradas en la ejecución de planes operativos, con el propósito de retroalimentar información que es necesaria para establecer metas y objetivos con respecto a mejorar la satisfacción de necesidades de los asegurados del SIS.

REFERENCIAS

- Ann Forsyth (2022) What Is Planning?. *Journal of the American Planning Association*, 88(1), 1-2.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01944363.2021.1995286>
- Afobali, A., Fernando, S. y Bottiglieri, T. (2018). The effect of organisational factors in motivating healthcare employees: a systematic review. *British Journal of Healthcare Management*, 24(12).
<https://www.magonlinelibrary.com/doi/epub/10.12968/bjhc.2018.24.12.603>
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *An Fac med.* 2017;78(2): 154-160.
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
- Bernal, A. (2015). Metodología de la investigación. España: Esic Editorial
- Beer, H., Micheli, P. y Besharov, M. (2021). Meaning, Mission, and Measurement: How Organizational Performance Measurement Shapes Perceptions of Work as Whorthy. *Academy Of Management Journal*.
<https://doi.org/10.5465/amj.2019.0916>
- Borda-Luna, N. (2021). Satisfacción, calidad y fidelización de los servicios públicos. *Yotantsipanko*, 1(1), 28–31.
<https://doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i1.5>
- Bourne, M., Melnyk, S. y Bititci, U. (2018). Performance measurement and management: theory and practice. *International Journal of Operations & Production Management*, 38 (11), 2010-2021. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-11-2018-784>
- Bryson, J., Hamilton, E. y Van, D. (2017). Getting strategic about strategic planning research. *Public Management Review*, 20(3), 317 339.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1285111>
- Cabana, H. (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal] Repositorio Institucional UNFV.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2180>

- Calvo, J., Pelegrín, A., y Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Revista retos*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Christensen, T., Laegreid, P. y Rovik, K.A. (2020). *Organization Theory and the Public Sector: Instrument, Culture and Myth (2nd ed.)*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780367855772>
- Díaz, L. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de consultorio externo de ESSALUD Chepén – La Libertad. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86920?locale-attribute=es>
- Faleh-Mohamed, H., Zlatko, N. y Husein, R. (2016). Satisfaction and responsiveness with health-care services in Qatar—evidence from a survey, *119*(11), 1499-1505.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0168851015002493>
- Gil, C. (2016). *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1255>
- Gonzalez, M.E. (2019). Improving customer satisfaction of a healthcare facility: reading the customers' needs. *Benchmarking: An International Journal*, *26*(3), 854-870. <https://doi.org/10.1108/BIJ-01-2017-0007>
- Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio digital Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28818>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana editores, S.A. de C.V. <file:///C:/Users/APOYO%20ADMIN/Downloads/NORMAS%20APA%207%20C2%AA%20ED-UNIVERSIDAD%20JAVERIANA-2020.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta Edición)*. México: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

- Kanesan, P. y Fausan, N. (2019). Models of Emotional Intelligence: A Review. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 16(7), 1-9. <https://www.proquest.com/openview/48620ba335fe250373bf3ac64adaf99c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=616374>
- Kofi, A., Odoom, E. y Opoku, F. (2016). The Impact of Motivation on the Work Performance of Health Workers (Korle Bu Teaching Hospital): Evidence from Ghana. *Hospital Practices and Research*, 1(2), 47-52. http://www.jhpr.ir/article_31957_cbe72bca456ef8bb700b5e2b93659262.pdf
- Lubbadeh, T. (2020). Emotional Intelligence and Leadership- the dark and bright sides. *Modern Management Review*, 25(1), 39-50. <http://doi.prz.edu.pl/pl/publ/zim/413>
- Londoño, C. (2018). El liderazgo y la comunicación estratégica: una aproximación teórica. *Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*, 22(3), 358-371. <https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1276/1296>
- Loor, Y. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61000>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. [file:///C:/Users/APOYO%20ADMIN/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/APOYO%20ADMIN/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898%20(1).pdf)
- Mendoza-Vilela, J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa Piura [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro] Repositorio Institucional USANPEDRO. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14338>
- Pavlovich, K. y Krahnke, K. (2021). Empathy, Connectedness and Organization. *Journal of Business Ethics*, 105(1), 131-137. https://www.researchgate.net/publication/276051766_EMPATHY_CONNECTEDNESS_AND_ORGANIZATION

- Petr, S. y Králová, M. (2018). Customer satisfaction and different evaluation of it by companies. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 31(1), 1330-1350. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2018.1484786>
- Phetogo, M., Olumine, J., Chux I. y Cheneso, M. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. *Wseas Transactions on Business and Economics*, 27(57), 579-593. <https://wseas.com/journals/bae/2020/b165107-956.pdf>
- Pompeyo-Gabriel, A., Ramos-Huamán, O., Espinoza-Casco, R. y Espinoza-Gálvez, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity, *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/html/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017*. <https://sgp.pcm.gob.pe/noticias/encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2017-presidencia-del-consejo-de-ministros/>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Modernización de la Gestión Pública*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2065297-modernizacion-de-la-gestion-publica>
- Ramírez, Z., Barrachina, M., y Ripoll, V. (2020). Eficiencia en la educación superior. Estudio empírico en universidades públicas de Colombia y España. *Revista de administración pública*, 54(3). https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-7612202000300468&lang=es
- Riess, H. (2017). The Science of Empathy. *National Library of Medicine*, 4(2), 74-77. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28725865/>
- Rojas, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria iii Punchana de la Red Asistencial de Loreto* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de la Selva Peruana] Repositorio Institucional digital. <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/195>
- Rodríguez, W. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo Repositorio digital Institucional] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67029>

- Rozo, A., Flore, A. y Gutiérrez, C. (2019). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 62-67.
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar, L., y Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo. Scielo*, 14(1), 2-13. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-235X_2018000100002&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Soto Jara, T. (2021). Waissbluth, M., Pizarro, X., y Medrano, A. (Eds.) (2021). Introducción a la gestión pública: un Estado al servicio de la ciudadanía. Santiago: Penguin Radon House. 457 pp. *Revista Estudios De Políticas Públicas*, 7(2), 64–66. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2021.65520>
- Sonmez, F., Adiguzel, Z. (2020). Analysis of Leader Effectiveness in Organization and Knowledge Sharing Behavior on Employees and Organization. *Sage open*, 1-14. [Analysis of Leader Effectiveness in Organization and Knowledge Sharing Behavior on Employees and Organization \(sagepub.com\)](https://doi.org/10.1177/1534484316636220)
- Star, S., Russ, D., Braverman, M. y Levine, R. (2016). Performance Measurement and Performance Indicators: A Literature Review and a Proposed Model for Practical Adoption. *Article first published online*, 15(2), 151-181. <https://doi.org/10.1177/1534484316636220>
- Stoner, J., Freeman R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Vaura T. (2006). Como medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000. FUN, Confemental.
- Vara, A. (2015). Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Velázquez-Hernández, J., Alonso-Chombo, R. y Romero-Zepeda, J. (2020). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(12) 551-564. <https://drive.google.com/file/d/1isW2PNwOKtLmq0armjWk0bFZ3tUbdQQO/view>
- Vanegas, K. (2018). Satisfacción del cliente: ¿Cuál es su importancia? Obtenido de dinterweb: <https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización (Cuantitativa)

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 Gestión administrativa	La gestión administrativa se define como la sucesión de planificar, organizar, dirigir y controlar las tareas de los trabajadores de una organización y la utilización de todos los demás recursos con la finalidad de alcanzar las metas fijadas para la organización. (Stoner et al, 1996),	Las acciones de gestión administrativa es un conjunto de actividades que se coordinan y se desarrollan con el fin de dirigir y controlar una organización que se realizará en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la región de Amazonas.	Planeación	Análisis interno y externo	Ordinal
				Fijación de metas y objetivos.	
				Planificación de actividades	
			Organización	Establecimiento de políticas y procedimientos	
				División del trabajo	
				Asignación de recursos	
				Toma de decisiones	
			Dirección	Capacitación al personal	
				Liderazgo	
				Motivación del personal	
			Control	Aptitud comunicativa	
				Evaluación de resultados	
				Medición del desempeño	
Implementación de acciones correctivas					
V2 Satisfacción de usuarios	La satisfacción del usuario se basa en la experiencia del usuario con una organización después de usar un producto o servicio, en donde se define también en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido (Vaura,2006).	Se trata de la satisfacción de los usuarios de la expectativa que tienen al percibir una prestación en el SIS de una Desconcentrada de la región de Amazonas	Satisfacción de necesidades	Valor percibido	Ordinal
				Atención oportuna	
				Equipamiento adecuado	
				Cubrir expectativas	
			Confiabilidad	Personal calificado	
				Atención eficiente	
				Amabilidad	
				Comprensión de necesidades	
			Capacidad de respuesta	Gratuidad de los servicios	
				Atención clara y sencilla	
				Resolución de problemas	
				Servicio rápido y oportuno	
			Empatía	Equipos modernos	
				Preocupación por satisfacer necesidades	
				Vocación de servicio	
				Inteligencia emocional	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN MUESTRA Y	NFOQUE / TIPO/DISEÑO/	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.</p> <hr/> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de necesidades en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. - Demostrar la relación que existe entre gestión administrativa y la confiabilidad en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. -Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas -Establecer la relación que existe entre gestión administrativa y empatía en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas. 	<p>La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región de Amazonas.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción de usuarios</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>POBLACIÓN 85,035 usuarios afiliados al SIS de la Unidad Desconcentrada de Bagua.</p> <p>MUESTRA 31 usuarios atendidos en el mes de junio de 2022</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Nivel básico</p> <p>Diseño: Correlacional causal de corte transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

FICHA DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado usuario nos gustaría conocer su percepción sobre la gestión administrativa que se da en el SIS, la presente encuesta anónima es con fines netamente académicos como parte de una investigación de estudios. Por favor marque con una (X) su respuesta que es de suma importancia para mi investigación. Las opciones para marcar son:

TABLA DE VALORACIÓN				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los objetivos y metas están acorde con la realidad de la institución?					
2	¿Cree usted que existe coordinación entre todos los trabajadores para planificar las acciones de trabajo?					
3	¿Cree usted que la institución cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
4	¿Cree usted que la institución, debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos Administrativos?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que los puestos de trabajo deben estar alineados a su diseño organizacional?					
6	¿Cree usted que los procesos administrativos establecidos responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios?					
7	¿Cree usted que la institución realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?					
8	¿Cree usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos y estructura de la organización?					

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9	¿Cree usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?					
10	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la institución?					
11	¿Cree usted que los trabajadores de la institución se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
12	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación en las diferentes áreas permitiendo trabajar al personal y atender adecuadamente a las necesidades de los usuarios?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que la institución realiza evaluaciones constantes para medir su desempeño en las actividades que realiza?					
14	¿Cree que los objetivos y metas son alcanzados en la institución?					
15	¿Cree que la institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					

FICHA DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS. Estimado usuario nos gustaría conocer su opinión sobre la atención que brinda el SIS de la Unidad Desconcentrada de Bagua.

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?					
2	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?					
3	¿Cree usted que el personal que labora en la institución comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?					
4	¿Considera usted que la institución, cuenta con el personal calificado para resolver las necesidades de los usuarios?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS a solicitar un servicio, ha percibido el sincero interés para atenderlo?					
6	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS, el personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir?					
7	¿Cree usted que el personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?					
8	¿Considera usted que el personal del SIS trata con amabilidad, respeto y paciencia?					

FICHA DE INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS. Estimado usuario nos gustaría conocer su opinión sobre la atención que brinda el SIS de la Unidad Desconcentrada de Bagua.

VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS						
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE NECESIDADES						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?					
2	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?					
3	¿Cree usted que el personal que labora en la institución comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?					
4	¿Considera usted que la institución, cuenta con el personal calificado para resolver las necesidades de los usuarios?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS a solicitar un servicio, ha percibido el sincero interés para atenderlo?					
6	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS, el personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir?					
7	¿Cree usted que el personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?					
8	¿Considera usted que el personal del SIS trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
10	¿Considera que el personal del SIS, cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los usuarios externos que acuden a realizar trámites?					
11	¿Considera usted, que la atención que brinda el personal del SIS es clara y sencilla?					
12	¿Considera usted, que el personal del SIS, está capacitado para prestar una buena atención?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	Cree usted que el personal del SIS siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que se brinda en la institución?					
14	¿Considera usted que el personal del SIS, es tolerante y paciente ante sus dudas y consultas?					
15	¿Considera usted que el personal del SIS, muestra preocupación en resolver su consulta?					

ANEXO 5: Carta de autorización a la Institución

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SIS UDR BAGUA
RECIBIDO
04 JUL 2022
HORA 9:30 AM N° FOLIOB: 1
FIRMA: [Firma]
LA RECEPCIÓN DE ESTE DOC. NO ES SEÑAL DE CONFORMIDAD

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 06 de junio del 2022

SEÑOR : Q.F. Saúl Rimarachín Tarrillo
Director UDR Bagua

Chiclayo, 06 de junio del 2022

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha 06 de junio del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

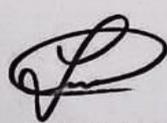
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

1) Apellidos y nombres de estudiante : **Tatiana Milagros Ordinola Bustamante**
2) Programa de estudios : **Posgrado**
3) Mención : **Maestría con mención en Gestión Pública**
4) Ciclo de estudios : **III**
5) Título de la investigación : **Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la región Amazonas.**
6) Asesor : **Dr. Alex Miguel Hernández Torres**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mg. Yosip Ibrahin Mejia Diaz
JEFE EPG-UCV-CH

arp (CI).

ANEXO 6: Validación de Expertos para los Instrumentos

EXPERTO 1

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg. Ricardo Cesar Joao Delgado León

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

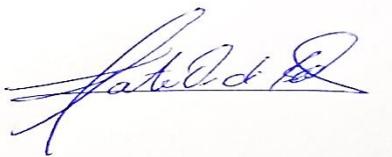
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	Análisis interno y externo	¿Cree usted que la institución, debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos Administrativos?	X		X		X		X		
		Fijación de metas y objetivos.	¿Cree usted que los objetivos y metas están acorde con la realidad de la institución?	X		X		X		X		
		Planificación de actividades	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe coordinación entre todos los trabajadores para planificar las acciones de trabajo?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Establecimiento de políticas y procedimientos	¿Cree usted que los procesos administrativos establecidos responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios?	X		X		X		X		
		División del trabajo	¿Cree usted que los puestos de trabajo deben estar alineados a su diseño organizacional?	X		X		X		X		
		Asignación de recursos	¿Cree usted que su institución realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		X		

	Toma de decisiones	¿Cree usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos y estructura de la organización?	X		X		X		X		
DIRECCIÓN	Capacitación al personal	¿Cree usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?	X		X		X		X		
	Liderazgo	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en su institución?	X		X		X		X		
	Motivación del personal	¿Cree usted que los trabajadores de la institución se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
	Aptitud comunicativa	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación en las diferentes áreas permitiendo trabajar al personal y atender adecuadamente a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
CONTROL	Evaluación de resultados	¿Cree usted que los objetivos y metas son alcanzados en la institución?	X		X		X		X		
	Medición del desempeño	¿Cree usted que la institución realiza evaluaciones constantes para medir su desempeño en las actividades que realiza?	X		X		X		X		
	Implementación de acciones correctivas	¿Considera usted que la institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Ricardo Cesar Joao Delgado León*

Firma del experto :



Código SUNEDU : 0000630339

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	Valor percibido	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?	X		X		X		X		
		Atención oportuna	¿Cree usted que el personal que labora en la institución comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		X		
		Equipamiento adecuado	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?	X		X		X		X		
		Cubrir expectativas										
		Personal calificado	¿Considera usted que la institución, cuenta con el personal calificado para resolver las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
	CONFIABILIDAD	Atención eficiente	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS, el personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir?	X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Considera usted que el personal del SIS trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
		Comprensión de necesidades	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS a solicitar un servicio, ha percibido el sincero interés para atenderlo?	X		X		X		X		
		Gratuidad de los servicios	¿Cree usted que el personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?	X		X		X		X		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención clara y sencilla	¿Considera usted, que la atención que brinda el personal del SIS es clara y sencilla?	X		X		X		X	

EMPATÍA	Resolución de problemas	¿Considera que el personal del SIS, cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los usuarios externos que acuden a realizar trámites?	X		X		X		X	
	Servicio rápido y oportuno	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	X		X		X		X	
	Equipos modernos	¿Considera usted que el personal SIS, está capacitado para prestar una buena atención?	X		X		X		X	
	Preocupación por satisfacer necesidades	¿Considera usted que el personal SIS, muestra preocupación en resolver su consulta?	X		X		X		X	
	Vocación de servicio	Cree usted que el personal del SIS siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que se brinda en la institución?	X		X		X		X	
	Inteligencia emocional	¿Considera usted que el personal del SIS, es tolerante y paciente ante sus dudas y consultas?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Ricardo Cesar Joao Delgado León

Firma del experto :



Código SUNEDU : 0000630339

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Gestión Administrativa

3. **TESISTA:**

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 28 de Junio de 2022.

Firma/DNI/Código SUNEDU
EXPERTO 0000630339



HUELLA



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Satisfacción de Usuarios

3. TESISISTA:

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 28 de Junio de 2022.

Firma/DNI/Código SUNEDU
EXPERTO 0000630339



HUELLA

Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DELGADO LEON
Nombres	RICARDO CESAR JOAO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46081390

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
Rector	RAUL EDUARDO BAO GARCIA
Secretario General	RODOLFO GAVILANO OLIVER
Director	HUGO FAUSTO NEIRA SAMANEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	15/01/21
Resolución/Acta	70-2021-CU-R-USMP
Diploma	0144117
Fecha Matrícula	01/02/2014
Fecha Egreso	31/10/2015

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 03 de Marzo de 2022



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Secretaría

EXPERTO 2

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 28 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg. Elvis Ricardo Flores Calderon

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

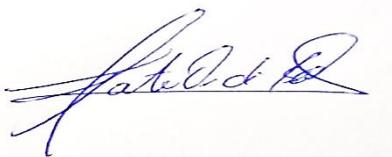
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	Análisis interno y externo	¿Cree usted que la institución, debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos Administrativos?	X		X		X		X		
		Fijación de metas y objetivos.	¿Cree usted que los objetivos y metas están acorde con la realidad de la institución?	X		X		X		X		
		Planificación de actividades	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe coordinación entre todos los trabajadores para planificar las acciones de trabajo?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Establecimiento de políticas y procedimientos	¿Cree usted que los procesos administrativos establecidos responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios?	X		X		X		X		
		División del trabajo	¿Cree usted que los puestos de trabajo deben estar alineados a su diseño organizacional?	X		X		X		X		
		Asignación de recursos	¿Cree usted que su institución realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		X		
		Toma de decisiones	¿Cree usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos y estructura de la organización?	X		X		X		X		

DIRECCIÓN	Capacitación al personal	¿Cree usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?	X		X		X		X	
	Liderazgo	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en su institución?	X		X		X		X	
	Motivación del personal	¿Cree usted que los trabajadores de la institución se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X	
	Aptitud comunicativa	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación en las diferentes áreas permitiendo trabajar al personal y atender adecuadamente a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X	
CONTROL	Evaluación de resultados	¿Cree usted que los objetivos y metas son alcanzados en la institución?	X		X		X		X	
	Medición del desempeño	¿Cree usted que la institución realiza evaluaciones constantes para medir su desempeño en las actividades que realiza?	X		X		X		X	
	Implementación de acciones correctivas	¿Considera usted que la institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Elvis Calderon Flores Ricardo

Firma del experto :



Código SUNEDU : 0000826660

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	Valor percibido	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?	X		X		X		X		
		Atención oportuna	¿Cree usted que el personal que labora en la institución comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		X		
		Equipamiento adecuado	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?	X		X		X		X		
		Cubrir expectativas										
		Personal calificado	¿Considera usted que la institución, cuenta con el personal calificado para resolver las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
	CONFIABILIDAD	Atención eficiente	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS, el personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir?	X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Considera usted que el personal del SIS trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
		Comprensión de necesidades	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS a solicitar un servicio, ha percibido el sincero interés para atenderlo?	X		X		X		X		
		Gratuidad de los servicios	¿Cree usted que el personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención clara y sencilla	¿Considera usted, que la atención que brinda el personal del SIS es clara y sencilla?	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	¿Considera que el personal del SIS, cuenta con mecanismos para atender las quejas o	X		X		X		X		

		reclamos de los usuarios externos que acuden a realizar trámites?								
	Servicio rápido y oportuno	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	X		X		X		X	
	Equipos modernos	¿Considera usted que el personal SIS, está capacitado para prestar una buena atención?	X		X		X		X	
EMPATÍA	Preocupación por satisfacer necesidades	¿Considera usted que el personal SIS, muestra preocupación en resolver su consulta?	X		X		X		X	
	Vocación de servicio	Cree usted que el personal del SIS siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que se brinda en la institución?	X		X		X		X	
	Inteligencia emocional	¿Considera usted que el personal del SIS, es tolerante y paciente ante sus dudas y consultas?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Elvis Calderon Flores Ricardo*

Firma del experto

:



Código SUNEDU

: 0000826660

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Gestión Administrativa

3. TESISTA:

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 28 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Firma/DNI:46081390 /Código SUNEDU: 0000826660 EXPERTO</i></p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Satisfacción de Usuarios

3. TESISTA:

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 28 de Junio de 2022.



*Firma/DNI:46081390 /Código SUNEDU:
0000826660
EXPERTO*



HUELLA

Constancia SUNEDU del validador:

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	FLORES CALDERON
Nombres	ELVIS RICARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47926008
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0067-2022-UCV
Diploma	052-149377
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2022


CÓDIGO VIRTUAL 0000826660


JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu


Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2022 22:42:46-0500

EXPERTO 3

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 29 de junio de 2022.

Señor (a)

Mg. Williams Pérez Delgado

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma



Br Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	Análisis interno y externo	¿Cree usted que la institución, debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos Administrativos?	X		X		X		X		
		Fijación de metas y objetivos.	¿Cree usted que los objetivos y metas están acorde con la realidad de la institución?	X		X		X		X		
		Planificación de actividades	¿Considera usted que la institución cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
			¿Cree usted que existe coordinación entre todos los trabajadores para planificar las acciones de trabajo?	X		X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Establecimiento de políticas y procedimientos	¿Cree usted que los procesos administrativos establecidos responden a las necesidades de los asegurados y/o usuarios?	X		X		X		X		
		División del trabajo	¿Cree usted que los puestos de trabajo deben estar alineados a su diseño organizacional?	X		X		X		X		
		Asignación de recursos	¿Cree usted que su institución realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?	X		X		X		X		
		Toma de decisiones	¿Cree usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos y estructura de la organización?	X		X		X		X		

DIRECCIÓN	Capacitación al personal	¿Cree usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?	X		X		X		X		
	Liderazgo	¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en su institución?	X		X		X		X		
	Motivación del personal	¿Cree usted que los trabajadores de la institución se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		X		
	Aptitud comunicativa	¿Cree usted que existe una adecuada comunicación en las diferentes áreas permitiendo trabajar al personal y atender adecuadamente a las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
CONTROL	Evaluación de resultados	¿Cree usted que los objetivos y metas son alcanzados en la institución?	X		X		X		X		
	Medición del desempeño	¿Cree usted que la institución realiza evaluaciones constantes para medir su desempeño en las actividades que realiza?	X		X		X		X		
	Implementación de acciones correctivas	¿Considera usted que la institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Pérez Delgado José Willams*

Firma del experto:

Código SUNEDU : 0000826680

EXPERTO EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	SATISFACCIÓN DE NECESIDADES	Valor percibido	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?	X		X		X		X		
		Atención oportuna	¿Cree usted que el personal que labora en la institución comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?	X		X		X		X		
		Equipamiento adecuado	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?	X		X		X		X		
		Cubrir expectativas										
		Personal calificado	¿Considera usted que la institución, cuenta con el personal calificado para resolver las necesidades de los usuarios?	X		X		X		X		
	CONFIABILIDAD	Atención eficiente	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS, el personal le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir?	X		X		X		X		
		Amabilidad	¿Considera usted que el personal del SIS trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		X		
		Comprensión de necesidades	¿Cuándo usted acudió a las oficinas del SIS a solicitar un servicio, ha percibido el sincero interés para atenderlo?	X		X		X		X		
		Gratuidad de los servicios	¿Cree usted que el personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?	X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención clara y sencilla	¿Considera usted, que la atención que brinda el personal del SIS es clara y sencilla?	X		X		X		X		
		Resolución de problemas	¿Considera que el personal del SIS, cuenta con mecanismos para atender las quejas o	X		X		X		X		

		reclamos de los usuarios externos que acuden a realizar trámites?								
	Servicio rápido y oportuno	¿Considera usted que los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	X		X		X		X	
	Equipos modernos	¿Considera usted que el personal SIS, está capacitado para prestar una buena atención?	X		X		X		X	
EMPATÍA	Preocupación por satisfacer necesidades	¿Considera usted que el personal SIS, muestra preocupación en resolver su consulta?	X		X		X		X	
	Vocación de servicio	Cree usted que el personal del SIS siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que se brinda en la institución?	X		X		X		X	
	Inteligencia emocional	¿Considera usted que el personal del SIS, es tolerante y paciente ante sus dudas y consultas?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Pérez Delgado José Willams*

Firma del experto:

Código SUNEDU

: 0000826680

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Gestión Administrativa

3. TESISISTA:

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

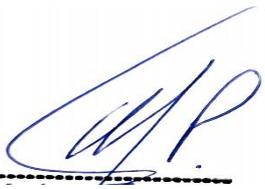
APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 29 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</i></p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en el Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Satisfacción de Usuarios

3. TESISISTA:

Br. Tatiana Milagros Ordinola Bustamante

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

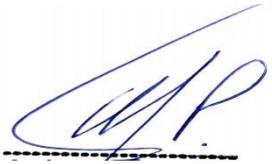
APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 29 de Junio de 2022.

 <hr/> <p><i>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</i></p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

Constancia SUNEDU del validador:



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ DELGADO**
Nombres **JOSE WILLAMS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27720936**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086381**
Fecha Matriculación **04/01/2015**
Fecha Egreso **05/03/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Julio de 2022



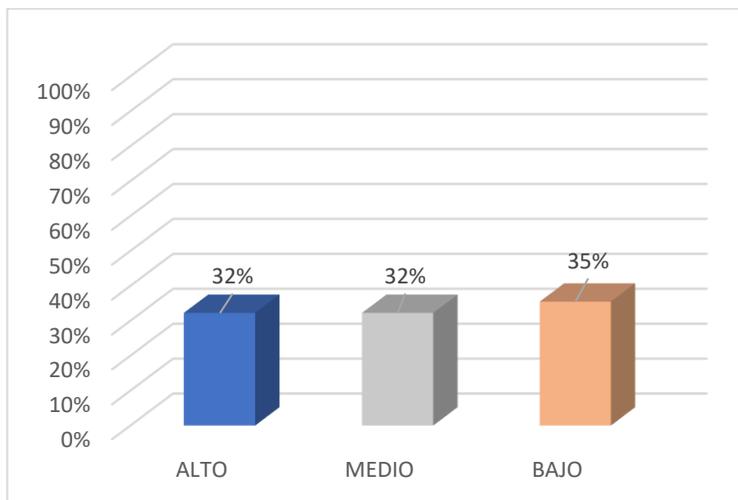
JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/07/2022 22:59:09-0500

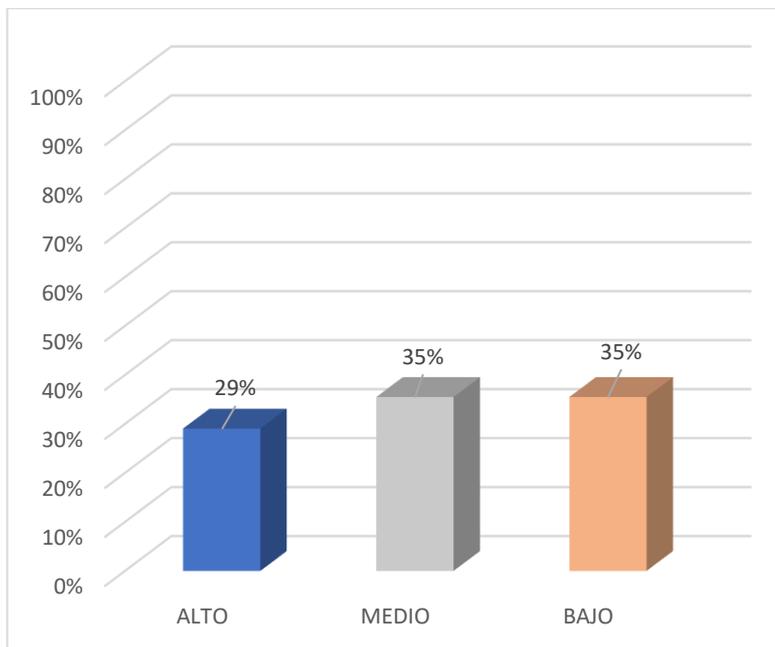
ANEXO 7: Niveles de la Gestión administrativa y Satisfacción de usuarios

Figura 1 Niveles de la variable Gestión Administrativa



Nota: Elaboración propia

Figura 2 Niveles de la variable Satisfacción de usuarios



Nota: Elaboración propia

ANEXO 8: Análisis de Alfa Cronbach

Estimación de fiabilidad del Instrumento Gestión Administrativa

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	15

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

Estimación de fiabilidad del Instrumento Satisfacción de Usuarios

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	15

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

ANEXO 9: Prueba de Normalidad

H_{01} : Las distribuciones de las variables y dimensiones siguen una distribución normal.

H_{01} : Las distribuciones de las variables y dimensiones no siguen una distribución normal.

Prueba de normalidad – Shapiro-Wilk

	Estadístico Shapiro-Wilk	gl	Sig.
Planeación	0.861	31	0.001
Organización	0.897	31	0.006
Dirección	0.893	31	0.005
Control	0.926	31	0.034
Satisfacción de necesidades	0.929	31	0.042
Confiabilidad	0.902	31	0.008
Capacidad de respuesta	0.958	31	0.266
Empatía	0.958	31	0.261
Gestión Administrativa	0.877	31	0.002
Satisfacción de usuarios	0.944	31	0.109

Nota. Elaboración propia, datos obtenidos del software SPSS V.21

La puesta a contrapunto permitió asegurar que ni la variable Gestión administrativa ni las dimensiones poseen una distribución normal, a excepción de la variable satisfacción y las subvariables Capacidad de respuesta y Empatía.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del Seguro Integral de Salud de una Unidad Desconcentrada de la Región Amazonas", cuyo autor es ORDINOLA BUSTAMANTE TATIANA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 26 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID 0000-0002-5682-2500	Firmado digitalmente por: HTORRESAM el 17-08- 2022 07:48:47

Código documento Trilce: TRI - 0372394