



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el
Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Velasquez Zuñiga, Jaime Eduardo (orcid.org/0000-0003-1980-102X)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Felix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias Dios por esta nueva oportunidad, gracias a mi familia por el apoyo para el logro de mis objetivos y por su fraternidad en todo momento es especial consideración a mis padres por ser motivo de mi progreso.

A los trabajadores que participaron en el desarrollo de la investigación, con la información proporcionada para lograr con éxito la tesis.

Jaime

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores de la municipalidad provincial de Casma por estar dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis, en especial a su alcalde el Prof. Luis Wilmer Alarcón Llana.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	ii
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA	15
3.1.Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3.Población, Muestra y muestreo	17
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.5.Método de Análisis de datos	20
3.7. Aspectos Éticos.....	20
IV.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	36
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia del nivel de la Gestión administrativa de la institución.....	21
Tabla 2. Frecuencia del nivel de la satisfacción de la población	22
Tabla 3. Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022.....	23
Tabla 4. Relación entre la planificación y la satisfacción de la población.....	24
Tabla 5. Relación entre la organización y la satisfacción de la población	25
Tabla 6. Relación entre la dirección y la satisfacción de la población	26
Tabla 7. Relación entre el control y la satisfacción de la población.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del estudio:.....	15
-------------------------------------	----

RESUMEN

El estudio presenta por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, para ello se basó en el enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, además se consideró como no experimental, correlacional y de alcance transversal, la población se conformó por 250 pacientes y la muestra se integró por 152, obtenida mediante el muestreo probabilístico, con la aplicación de fórmulas estadísticas, para ello se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento fue el cuestionario, la validación se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach, logrando concluir: Se logró determinar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.738$; sig. = 0.000) entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que la gestión administrativa se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Por otro lado, se rechazó a la hipótesis nula.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del paciente, planeación

ABSTRACT

The general objective of the study is to determine the relationship between administrative management and patient satisfaction treated at the Emergency Operations Center, Casma - 2022, for which it was based on the quantitative approach, for presenting numerical results, it was also considered non-experimental. , correlational and cross-sectional, the population was made up of 250 patients and the sample was made up of 152, obtained through probabilistic sampling, with the application of statistical formulas, for which the survey technique was applied, as an instrument it was the questionnaire , validation was performed by expert judgment and reliability by Cronbach's alpha, reaching the conclusion: It was possible to determine the existence of a positive and high relationship ($Rho = 0.738$; $sig. = 0.000$) between administrative management and patient satisfaction treated at the Emergency Operations Center, Casma - 2022, announcing that the administrative management was considered ma On a regular basis, according to the descriptive analysis and patient satisfaction, it was presented in the same way, which requires the authorities to apply corrective measures to improve the perception recorded in the study. On the other hand, the null hypothesis was rejected.

Keywords: Administrative management, patient satisfaction, planning

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se vive una pandemia que ha golpeado drásticamente a la economía de todo el mundo y a la salud de la población, muchos de estos solicitan que sus autoridades respondan a las necesidades que refleja la población, es por ello que la pandemia del COVID-19 ha acentuado modelos y cambios del estado, en conjunto con las administraciones actuales (Granada et al., 2020). Mientras se exige un estado presente en todas las regiones, las administraciones deberán enfrentar condiciones muy riesgosas: modificaciones aceleradas al interior del sistema financiero reflejando pérdidas económicas del 65% de su producto bruto interno (PBI), requiriendo reformulación rápida de técnicas, interés masivo en instancias muy confinadas, en un contexto de alta complejidad (Rojas et al., 2020). A esto, debemos sumar las medidas que los gobiernos del sector tuvieron que tomar decisiones en torno a las normas de libertad constitucional: confinamiento de la población, limitación de movimientos, vigilancia masiva y medidas de manipulación a través de las posibilidades de comunicación (Pont, 2020).

Frente a lo expuesto, los países de Latinoamérica se encontraron vulnerables para afrontar la pandemia, afrontando con una gestión de las entidades públicas debilitadas e incrementándose la insatisfacción de la población, por la reacción de los gobiernos por el bienestar de la salud (Martí, 2020). Durante el año 2019 se ha incrementado la insatisfacción en los servicios de la salud, generando que la población no sienta la confianza de la gestión que realiza el gobierno y la dirección de los hospitales públicos (Pérez et al., 2019).

En el Perú, como en muchas naciones de Sudamérica, existen deficiencias en el control de los centros de salud en la primera etapa de atención. Según registros del Ministerio de Salud del Perú, solo el 14% de los establecimientos de primera etapa tienen habilidades de gestión, incluyendo planificación y control (Córdova et al., 2021). En otras regiones, el 32% más efectivo de los establecimientos cuenta con una infraestructura lo suficientemente buena, apenas el 25% tiene un sistema requerido y el 29% cuenta con recursos humanos capacitados. Todos estos elementos crean un contexto amplio en el que la

gestión de pedidos establecida se convierte en una tarea difícil (Espinoza et al., 2020).

En nuestro país, durante el 2020, al Ministerio de Salud (MINSA) se le asignaron S/. 1.761 millones que son destinados al costo de insumos esenciales requeridos por concepto del establecimiento de salud (EESS). Referente a ello se tiene que el Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), refleja un presupuesto de S/ 21 millones, fueron asignados para la realización actividades asociados a la promoción, además de protección de los derechos de salud, la fiscalización de las Instituciones basada en la Administración de Cajas de Seguros de Salud y las organizaciones del rubro de Servicios de Salud y regulado por una ley, basada en la autorización, junto al registro y enfocado a la administración. Pero, con el inicio de la pandemia de COVID-19, se ha considerado asignar presupuestos que se aceleraron sustancialmente. En el caso del MINSA, se ha presentado una inversión por COVID-19, dentro del centro de los 12 meses, alcanzó los S/. 1.532 millones y en el caso de SUSALUD no se destinó ningún recurso extra (Gutiérrez et al., 2021).

En consecuencia, la suspicacia de actos corruptos se considera especialmente vital en el estado en que nos hallamos, debido a la oportuna propagación del COVID-19, por lo que el estado ha desembolsado más de S/ 7,332,657,163.00 para adquirir de manera urgente bienes para equipar a los centros de salud (camas, modificación de hospitales, componentes médicos, medicamentos y muchos otros), si se quiere confrontar la pandemia y ofrecer guía monetaria a las comunidades más susceptibles (Madrid y Palomino, 2020).

En el caso de la provincia de Casma se tiene que la población refleja incomodidad ante la respuesta brindada frente a la pandemia del COVID-19, expresando que la gestión que realiza no satisface las expectativas esperadas por la población; referente a ello se tiene que el control que se realiza por el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) de los recursos deja mucho que pensar porque se evidencia a través del portal de transparencia que están realizando inversiones y no se evidencia en los resultados de la gestión que se realiza,

también los servicios que brinda el COE a la población están laborando en una pequeña porción y no en su totalidad, generando congestión en sus trámites, del mismo modo no se cuenta con los medios tecnológicos adecuados para brindar un servicio por medio de aplicaciones tecnológicas, por lo expuesto la gestión que se realiza en la municipalidad está mal vista.

En cuanto a la satisfacción que refleja la población se puede comentar que se encuentran problemas en las medidas adoptadas por el COE y los recursos que se brinda para afrontar la pandemia no llega a toda la población de Casma, haciendo que los ciudadanos se encuentre vulnerable frente a esta pandemia, otro de los elementos es que el proyecto de defensa civil en su gestión por informar sobre los protocolos de seguridad y las medidas preventivas que se debe tener no ha tenido los resultados esperados y los alcances deseados por la población, porque se evidencia que las zonas rurales no han sido apoyadas y brindado información sobre este proceso.

Bajo la consideración expuesta se plantea el estudio reflejando como problemática ¿Cuál es la relación que se refleja entre la gestión administrativa y satisfacción de la población ante la respuesta del Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022?

La justificación que refleja el estudio se basó en el aspecto social, porque beneficia a la dirección del COE, vendando un análisis de la percepción que se tiene por parte de los usuarios sobre la gestión que se realiza y la relación que se refleja con la satisfacción del usuario, para ello se tiene como fundamento el análisis de las opiniones recogidas y las recomendaciones que se brindaron en el estudio. Al mencionar a la justificación práctica, se evaluó los datos recogidos por medio de pruebas estadísticas detallando los índices reflejados en la problemática para que puedan establecer las medidas correctivas correspondientes a la gestión administrativa para incrementar la satisfacción que siente los usuarios con el servicio que reciben. Dentro del aspecto metodológico se tiene la elaboración de instrumentos que permitieron el análisis de las variables, los cuales se consideran de gran aporte para analizar otras realidades, porque se encuentran validados y

reflejan la confiabilidad pertinente para ser aplicados, en el campo teórico, se consideró relevante porque los resultados obtenidos en el estudio sirvieron de antecedente para desarrollar estudios en otras realidades.

Dentro de lo mencionado se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022. De ello se detallan los siguientes objetivos específicos: identificar el nivel de la gestión administrativa de la institución; luego; identificar el nivel de la satisfacción de la población; además: establecer la relación entre la planificación y la satisfacción de la población; Junto a ello se tiene: conocer la relación entre la organización y la satisfacción de la población; luego se tiene: estudiar la relación entre la dirección y la satisfacción de la población. Finalmente se tiene: establecer la relación entre el control y la satisfacción de la población.

Dentro de la hipótesis de estudio se tiene: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022. Como hipótesis nula se tiene: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En esta parte del estudio se realizó la búsqueda de estudios que presenten una aproximación a lo que se está desarrollando, detallando los trabajos preliminares y el sustento teórico, basándose en lo siguiente:

A nivel internacional se tiene a García et al. (2021), con su estudio desarrollado en Argentina basado en el desarrollo del diagnóstico de los factores que determinan la satisfacción de los pacientes en hospitales de Buenos Aires, alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: El 73.0 % considera que el personal médico es altamente capacitado en las funciones que realiza, mientras que el 27.0% piensa todo lo contrario. Referente al equipamiento e infraestructura de los hospitales se requiere modificaciones que permitan continuar con las atenciones a los usuarios.

Peraza (2020), estuvo a cargo de una investigación que se basa en el análisis de la gestión administrativa y la salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador, el estudio se basa en un análisis bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo, para ello se propuso utilizar técnicas e instrumentos que permitan su análisis, llegando a concluir: Los resultados arrojan que existen inconsistencias (42.0%) entre las normas que establecen el deber de las organizacionales de proporcionar dispositivos de protección privados a quienes están en riesgo de preocuparse por los pacientes que requieren asistencia médica (58.0%). Como prueba de ello, están las alarmantes cifras de médicos inflamados y fallecidos, con la exigente condición de la no calificación del contagio por COVID-19 como accidente de trabajo, ni como enfermedad profesional.

El estudio desarrollado por Itatí (2019), en Argentina relacionado al diagnóstico de la gestión hospitalaria, considerado como transversal, por obtener los datos en un solo momento y considerado como no experimental, al evitar realizar manipulación de las variables, concluyendo: Los problemas administrativos que reflejan los hospitales del país, reflejan repercusiones en la satisfacción que siente los usuarios sobre los servicios que se les brinda,

afectando a la imagen pública del gobierno por la gestión que se realiza, basada en la ausencia de infraestructura, equipamiento de los centros de salud y los aforos reducidos que se reflejan en los servicios de especialización.

La investigación desarrollada por Gaviria et al. (2018), desarrollada en Paraguay, sobre el análisis de la gestión administrativa en hospitales públicos, durante este proceso se siguió los protocolos de los estudios cuantitativos, reflejando cifras estadísticas que permitieron su análisis, llegando a la conclusión: Se determinó que el 63% si se preocupa por cumplir con las directivas administrativas del hospital, mientras que el 30% considera que a veces se cumple con las disposiciones del hospital, por otro lado solo el 7% no cumple con las indicaciones del hospital. Con estos resultados se puede evidenciar el beneficio que generar involucrar al personal en los procesos de los hospitales y la función del director alcanzar esta meta.

En Colombia, el autor Lugo (2018), desarrolló su estudio que se basa en el análisis de la gestión administrativa en hospitales públicos, alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: La gestión que se realiza a nivel de hospital públicos se ha debilitado durante los años por la falta de inversión en equipamiento e infraestructura al (60.0%), generando insatisfacción en los usuarios al 76.0%, registrando que el personal médico realice sus funciones sin los mecanismos necesarios para que los pacientes presenten una atención de calidad.

A nivel nacional, se tiene a Riva (2020), en su estudio que se basa en el diagnóstico del nivel de satisfacción de paciente de un hospital de Tarapoto, alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: Se registrado un nivel medio de satisfacción con una puntuación de 59.8%, relacionado al monitoreo y seguimiento que realiza el personal médico, luego se tiene a 33.8%, quienes opinan que reflejan un nivel de satisfacción

medio, finalmente se tiene al 18.6%, reflejan satisfacción alta en el monitoreo y seguimiento que realiza el personal médico sobre sus casos.

Lostanau (2018) presentó un estudio enfocado en el análisis de la satisfacción del usuario y la asociación que refleja con la calidad en el servicio recibido de un hospital de Ica, durante este proceso se siguió los protocolos de los estudios cuantitativos, reflejando cifras estadísticas que permitieron su análisis, llegando a la conclusión: Se determinó un Rho de 0.579, con una significancia de 0.000, permitiendo demostrar la relación que se refleja entre las variables seleccionadas en el estudio, además se realizó la comprobación de la hipótesis, demostrando la existencia de relación significativa entre la satisfacción que reflejan los usuarios y la calidad recibida en la atención.

Gutiérrez (2018) presentó su estudio desarrollado en Lima, con la finalidad de conocer la relación que se refleja entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Lima, el estudio se basa en un análisis bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo, para ello se propuso utilizar técnicas e instrumentos que permitan su análisis, llegando a concluir: Se ha determinado un valor de Rho de 0.273 analizado como positiva baja, mostrando que para los usuarios la gestión administrativa no refleja repercusiones en la satisfacción que reflejan, además se ha registrado un valor de significancia de 0.108, situado por encima del 0.05, con lo cual se comprueba la hipótesis nula. Con ello se ha reflejado que para los usuarios es más importante la parte afectiva del personal, relacionado con la buena atención y el trato que reciben.

Rodríguez (2021), desarrolló su estudio en Yurimaguas con la finalidad de analizar la gestión administrativa y la satisfacción del paciente en un centro de salud de la ciudad, , alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: Se ha registrado un valor de Rho = 0.370 mostrando una relación positiva baja, con una significancia de 0.000, considerada como menor al 0.05, quedando demostrada la hipótesis, con ello se logró demostrar que

la gestión que realice la dirección del hospital es oportuno para solventar a los usuarios satisfechos en los servicios médicos que se les ofrece.

Finalmente se tiene a Vilca (2021), con su estudio que se basa en el análisis de la gestión administrativa y la relación que se refleja con la satisfacción de los usuarios de Ocobamba, durante este proceso se siguió los protocolos de los estudios cuantitativos, reflejando cifras estadísticas que permitieron su análisis, llegando a la conclusión: el valor Chi cuadrado registrado es de 44.175, con un p valor de 0.000, evaluado como menor al 0.05, afirmando la hipótesis de estudio. Por otro lado, se registró se consideró eficiente del 53.0% para dirección, luego para el control con 51.0%, luego se presentó deficiencia para planeación con 40.0% y para organización con 21.0%.

Dentro del fundamento teórico de la variable gestión administrativa se considera a la agrupación de secuencias que se realiza dentro de la organización con la finalidad de cumplir con las metas proyectadas y se encuentra vinculada con la toma de decisiones de las autoridades (Rojas, et al., 2020).

La administración es un saber fundamental, que tiene sus inicios desde el origen de la humanidad, pero, este método ha ganado fuerza desde que a mediados del siglo XX se originaron sus bases, a través de las consecuencias obtenidas por investigadores que aportaron teorías que pueden sustentarse, modelos para la consideración de la gestión actual. Así, Mendoza y Moreira (2021) la definen como el procedimiento de diseñar y mantener un ambiente donde los seres humanos colaboren correlativamente, como forma de cumplir de manera eficaz los objetivos propuestos. Realmente vale la pena considerar, nuevamente, Flores y Barbarán (2021), consideran que una adecuada administración es fundamental para iniciar una empresa, en consecuencia, hacer que la institución se desarrolle y se mantenga mientras ha logrado éxitos, esto es gerencia, manteniendo continuamente el ritmo, por lo tanto, la administración debe hacer las pinturas a través de otros.

Las instituciones públicas hospitalarias, en el marco del flamante control público, deben seguir aquellas reformas que garanticen mayor efectividad y

desempeño. Estas instituciones operan en mercados imperfectos, deben tener una gestión flexible, descentralización operativa y relativa autonomía, combinados en dosis prudentes con la elaboración de planes y controles, en conjunto con mayor y mejor financiamiento, constituye el marco estratégico de dichas organizaciones (Perea y Rojas, 2019).

Para realizar el fundamento de las dimensiones de la gestión administrativa según Rojas, et al. (2020), mencionan que se basa en el proceso administrativo que se basa en la planificación, junto a la organización, luego a la dirección y el control que se ejerce.

Referente a la planificación se toma en consideración la base de toda función gerencial que se compone de elegir misiones, metas, y elegir los movimientos importantes para alcanzarlas; llama a hacer selecciones, es decir, elegir una acción entre varias opciones, a fin de que los planes proporcionen un enfoque racional para obtener los objetivos preseleccionados (Arbeláez y Mendoza, 2017).

Referente a la organización, se refiere al sistema de averiguar en qué selecciones se pueden hacer, quién ocupará qué función y cumplirá qué obligaciones, y quién reemplaza a quién dentro de la entidad. Con una agencia eficaz, los gerentes están en una mejor posición para coordinar los activos humanos, materiales y de registros. Organizar implica desarrollar una estructura con departamentos y descripciones de tareas (Riaño y García, 2016).

Referente a la dirección, se considera como el sistema de influir en los seres humanos para que contribuyan a las metas organizacionales y grupales. Además, hacer frente requiere crear y preservar un entorno en el que las personas trabajen en agencias más cercanas al logro de sueños integrados (Rivera et al., 2019).

En cuanto al control, está lejos de la medición y corrección del desempeño para afirmar de que se consigan las metas de la corporación y los planes diseñados para alcanzarlas, y está íntimamente asociado con la función de hacer planes; De hecho, planear y administrar se puede considerar como un par de

tijeras que no funcionan a menos que tengan sus dos cuchillas. Sin objetivos y planes, el manejo no es viable porque el desempeño debe medirse en función de criterios establecidos (Núñez et al., 2016).

Hoy en día es esencial que los administradores de las instituciones que ofrecen servicios de salud tomen las decisiones correctas para mejorar la calidad de los servicios de salud de la población a la que sirven. Para ello, deben detectar barreras y facilitadores para la disponibilidad de ofertas, además de recopilar y valorar continuamente las opiniones de los clientes. Sin embargo, la escasez de planificación y evaluación en los gimnasios persiste como una deficiencia constante (Mejía et al., 2018).

La salud pública como un esfuerzo preparado de la sociedad y el estado para la salud, el bienestar y la calidad de vida trasciende las ofertas de salud, por lo que los enfoques de gestión se vuelven más complicados (Tumbaco et al., 2021). Por lo tanto, se requiere orientar con fundamentos clínicos, con claridad que la gestión del fitness o administración de la salud es ciencia, además de técnica y arte, y entregada al nivel de integración externa de la zona de fitness con otros sectores, es fundamental tener en cuenta en mente la Intersectorialidad, factor político y tecnológico de control importante para ofrecer una técnica a la dedicación social de la salud (Castell, 2017).

Las diferencias entre administración y gestión son difusas, lo que suele llevar al uso de ambos términos como sinónimos. La ejecución de ambos puede darse en el mismo plano espacio-temporal, uno precede al otro y se complementan y ambos son sensibles a los cambios producidos por el ser humano; Por lo tanto, las contribuciones de los últimos años en este número de conteo provienen del campo de la psicología y la sociología (Aparicio, 2021). En una agencia que presta servicios de fitness, que debe ser analizada como una corporación pública (una organización porque tiene objetivos-sueños y una empresa pública porque sirve a una red), no es raro que se confundan los términos gestión y administración, especialmente cuando las características del control son desconocidas (Parreño, 2016).

Además, el fundamento teórico de la satisfacción del usuario, se basa principalmente en la atención de primer nivel que brindan los servicios de salud, medida a través del grado de orgullo de la persona, y es un eje fundamental de evaluación de la maquinaria de salud de vanguardia (Febres y Mercado, 2020).

Según Oliver (1980), citado en Morillo y Morillo (2016), en su teoría que refleja como denominación "disconfirmación prevista", en la que estudia los indicadores que refleja la satisfacción del cliente, se argumenta que cuando se habla de satisfacción se adquiere a partir de una técnica de excelente confirmación o disconfirmación de sus expectativas antes de la compra. Es decir, una vez que el servicio ha sido comprado y utilizado, los resultados están en comparación con las expectativas y si hay un accidente entre los dos, la afirmación toma lugar. Pero, si hay discrepancias entre las consecuencias y las expectativas, entonces lo que ocurre es la disconfirmación, que puede ser considerada de manera negativa (si el rendimiento es inferior al previsto) o agradable (si el rendimiento es mejor que el previsto) (Farias et al., 2019).

La satisfacción compara las percepciones de los consumidores con lo que normalmente esperan de la atención (expectativas futuras), al mismo tiempo que el servicio percibido como excelente compara las percepciones de los clientes con lo que deben esperar de una agencia que brinda ofertas de alta calidad (expectativa de destino, Ideal); posteriormente, la distinción entre los dos estándares se basa en las consideraciones distintivas sobre las expectativas (Febres y Mercado, 2020).

Para la selección de las dimensiones de la satisfacción del usuario se tiene lo fundamentado por Arteta y Palacio (2018), quienes expresan que la medición de la satisfacción se realiza por el cuidado del personal médico, luego por la información y los medios de comunicación que se cuentan, a ello se tiene a la atención y la cortesía que reciben los usuarios, además del tiempo de espera y el confort, junto a la limpieza de los establecimientos.

Cuidado del médico, se refiere a la cortesía que recibe el paciente y el respeto que se muestra, relacionado con la claridad que recibe cuando se le

brinda información, luego el interés que refleja el paciente (Vázquez et al., 2018). En esta fase es importante que el personal de salud se involucre con los procesos del hospital y se dedique a salvaguardar la salud de los pacientes que son atendidos en los centros de salud, brindándoles monitoreo contante y hacer sentir protegido al paciente.

Información y comunicación, se hace mención a los medios de accesibilidad a la información que se refleja en los centros de salud, la forma que se transmite la información y la seguridad e integridad que refleja los datos de los pacientes (Zamora y Maturana, 2019). En esta fase es importante que la información de los pacientes sea informada al mismo paciente a los familiares para que tengan conocimiento del estado en el que se encuentran.

Atención y cortesía, se refiere al trato que recibe el usuario desde el ingreso al centro de salud, que se enmarca desde el personal de vigilancia hasta el personal médico, se enfoca en la parte empática que recibe el usuario cuando requiere de servicios médicos. (Concha et al., 2020). En esta parte es importante que el personal de salud sea empático con los pacientes para brindarle un trato cordial y ameno cuando realiza su consulta sobre su estado de salud.

Tiempo de espera, se basa en la atención promedio que se tiene entre un paciente y otro, basado en los espacios de espera como sillas y acondicionamiento físico (Pat y Soto, 2016). Es considerado como uno de los factores más relevantes y problemáticos que se reflejan en los hospitales, basado en las largas colas para ser atendidos y los procesos que se tienen que realizar para obtener una cita médica.

Confort y limpieza, define al agrado de calidad en los establecimientos, relacionado con la limpieza de las áreas de atención. En esta parte se consideran los mobiliarios, la ventilación que reflejan los ambientes de atención (Alvarado y Guarate, 2021). Muchos de los usuarios evalúan las condiciones físicas de los hospitales por eso es importante que se mantengan las condiciones adecuadas para atender a los pacientes, contando con sala de espera de acuerdo a la

capacidad que refleja el hospital y mantenerlo limpios para proteger la salud de los pacientes y evitar contagios de enfermedades.

En el sistema sanitaria actual, el ciudadano ha emergido como centro y motor de la misma. Las necesidades de la persona afectada son la idea sobre la que se articulan las prestaciones sanitarias y la organización de la oferta sanitaria. En realidad, el orgullo del usuario actualmente se tiene en cuenta como parte de los resultados de la atención médica. La valoración que hace el paciente de los cuidados adquiridos es un indicador esencial del funcionamiento de un determinado servicio y del fitness gadget en estándar (Sanz et al., 2017).

La satisfacción es un fenómeno que se decide a través de los hábitos culturales de las diversas organizaciones sociales, por lo que varía según el contexto social. La idea se basa totalmente en la distinción entre las expectativas del paciente y la percepción de las ofertas adquiridas, considerando que el cuidado de enfermería debe comprender al ser humano como un todo y no reducirse más a la ejecución de procedimientos (Arcentales et al., 2021).

La satisfacción que refleja el paciente se considera como un elemento que determina a la calidad que se brinda en los servicios de la salud, referida a las instalaciones y a los profesionales que la integran, para es importante detectar los puntos fuertes y vulnerables que refleja para poder tomar medidas correctivas (Collantes y Clavo, 2020). Las investigaciones que se realizan sobre la atención en hospitales dan a conocer que el sector público es uno de los más vulnerables, porque los usuarios reflejan índices altos de insatisfacción por el trato que reciben y por la capacidad de atención, muchos de estos usuarios acuden a los hospitales públicos por ser más accesible en sus recursos económicos (Méndez et al., 2017). Cuando se habla de satisfacción se basa en cumplir con las expectativas del usuario, para ello los centros de salud, deben involucrar al personal para mejorar cada día más el trato que se brinda al paciente y brindarle las condiciones necesarias para que se sienta cómodo y recupere su salud (Belmont, 2020).

Desde el punto de vista que refleja a la satisfacción se menciona como resultado final, las perspectivas pueden ser prominentes. El primero equipara la

satisfacción y lo asocia con la sensación de "estar saciado" o se vincula con el "sentimiento de sentirse contento" e implica baja activación. Corresponde a una proyección imaginativa y profética en el que la reacción del paciente es efecto del procesamiento de los datos recogidos y evaluación el alcance de resultados logrados de las características que debe tener el centro de salud (Peña et al., 2017). La actitud diferente, mayor contemporánea, consiste en una variedad de respuesta mucho más amplia que la del sentimiento de satisfacción, supone una activación excesiva por lo que podemos querer hablar de la satisfacción como maravilla y corresponde a las expectativas y lo que recibe el paciente al ser atendido (Cardemil et al., 2014).

Finalmente menciona que los factores determinantes para la satisfacción del usuario se basan en la gestión que se realice en los centros de salud, relacionado con la coordinación que se realiza entre los trabajadores, junto a ello con el conocimiento de los procedimientos por el personal médico y relacionado con los estándares de calidad que se debe reflejar en los servicios brindados a los usuarios. Se ha evidenciado que la satisfacción de los servicios médicos se determina por la empatía que refleja el médico con el usuario, cuando se refleja buen trato, amabilidad y voluntad de brindarle una solución al usuario, determinan el nivel de satisfacción que reflejan (Viscaíno et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

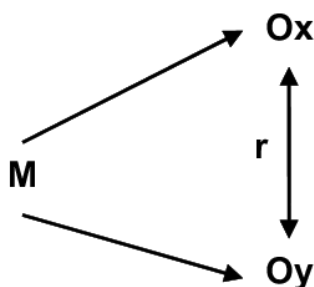
3.1. Tipo y diseño de investigación

Por la finalidad que presentó el estudio se consideró de tipo básica, definida por Sánchez et al. (2018), investigaciones que refleja una revisión de fuentes bibliográficas que permitieron analizar y desarrollar variables, para determinar la problemática que la genera y por medio de recomendaciones proporcionar alternativas de solución a los sucesos reflejados. Refleja enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo expuesto por Páramo (2018), los estudios cuantitativos se basan en la aplicación de instrumentos con opciones cerradas con la finalidad de poder obtener resultados estadísticos que permitan analizar las opiniones de los encuestados y ser reflejados en tablas que determinen los niveles en los que se encuentran.

El diseño que refleja el estudio es no experimental, definido por Cohen y Gómez (2019), como investigación que se basa en la observación de las variables por medio de la percepción que presenten los sujetos que conforman la muestra, donde se evita la manipulación o intervenir en el comportamiento que presenten. Se consideró correlacional, definido por Montalván et al. (2019), como estudios que reflejan por finalidad evaluar con pruebas estadísticas el nivel de relación que se refleja entre dos variables, luego de ello analizar los sucesos que se reflejan en el nivel de relación encontrado.

Se considera de alcance transversal, Carhuanchó et al. (2019), lo define como estudios que se basan en la extracción de información en un solo momento, que se determina entre el investigador y los sujetos que conforman la muestra.

El esquema es:



Dónde:

- M:** Muestra de estudio
- Ox:** Observación de la gestión administrativa
- Oy:** Observación de la satisfacción del paciente
- R:** Relación que reflejan

3.2. Variables y operacionalización

En esta parte del estudio se detalla la modalidad de análisis de las variables, para ello se describe a su definición conceptual, basada en un autor, luego se refleja a la definición operacional, descrita con las propias palabras del investigador y desglosando las dimensiones a ser considerada y la escala de medición.

Variable 1: Gestión administrativa

Como definición conceptual se considera a la agrupación de secuencias que se realiza dentro de la organización con la finalidad de cumplir con las metas proyectadas y se encuentra vinculada con la toma de decisiones de las autoridades (Rojas, et al., 2020). Luego se tiene como definición operacional se basa es los procesos que se establece la entidad para el cumplimiento de las acciones realizadas durante la pandemia para la atención a la población, analizada en el estudio por los elementos del proceso administrativo. Analizada por medio de las dimensiones de planificación, junto a la organización, luego la dirección y el control, a través de una escala ordinal.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Como definición conceptual se tiene que se basa en la calidad que reciben los usuarios en la atención que realizan en los consultorios de un centro de salud, basado en las expectativas que reflejan y la comparación realizada con lo recibido a la hora de ser atendido (Febres y Mercado, 2020). Luego se tiene como definición operacional, es el grado de satisfacción que refleja la población frente a la respuesta de las autoridades y los servicios brindados ante la pandemia del Covid – 19. Analizada por medio de las dimensiones de cuidado del médico, información y comunicaciones, atención y cortesía, tiempo de espera, finalmente se tiene a confort y limpieza, a través de una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández y Mendoza (2018), expresan que la población se considera a todos los sujetos que se encuentran ubicados en un contexto, donde se refleja una problemática analizada por el investigador, para ello se basa en los criterios necesarios para seleccionarlos. En el caso del estudio se consideró a 250 usuarios en promedio que son atendidos durante una semana.

Muestra

Navarro et al. (2017), hacen referencia que la muestra se considera a una parte reflejativa de la población y puede ser extraída de manera probabilística, cuando la población es grande y se presente extraer una porción de ella. Detallada en las siguientes líneas:

Fórmula para hallar la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N= Tamaño de la población.	250 usuarios
Z= Nivel deseado de confianza.	95% [1.96]
P= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
Q= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
E= Error máximo aceptable.	5% [0.05]

Aplicación de la fórmula: $n = \frac{250 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5}{(250 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5} =$

La muestra calculada se basa en 152 usuarios.

Muestreo

En el desarrollo del estudio se ha considerado un muestreo probabilístico al azar y se conforma por 152 usuarios, extraída por medio de aplicación de formulas estadísticas para calcular la cantidad de sujetos que deben ser aplicados los instrumentos.

Unidad de análisis

Cada usuario atendido en el lugar de estudio, perteneciente al centro de operaciones de emergencia de Casma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para alcanzar la finalidad del estudio se consideró como técnica a la encuesta, definida por Ochoa (2019), como una técnica que se fundamenta en el recojo de datos por medio de las características que presente su instrumento, para ello se realizó un análisis del enfoque que se refleja en el estudio para determinar la estructura de su instrumento.

Instrumento: Durante el proceso de datos se consideró al cuestionario como instrumento para realizar el recojo de opiniones, expresada por Gallardo (2017), como un recurso tangible que refleja contacto el sujeto que es seleccionado como parte de la muestra para responder a las interrogantes propuestas. En el caso del estudio se plantea cuestionarios de opciones de respuesta cerrada con la finalidad de poder categorizar las opiniones y ser reflejadas de manera estadística, detallando los siguientes instrumentos:

Cuestionario de gestión administrativa

El instrumento estuvo conformado por 20 interrogantes, los cuales se encuentran divididos en 4 dimensiones, la primera se denomina planificación, conformada por los ítems del 1 al 5, luego se refleja a la dimensión organización, integrada por los ítems del 6 al 10, seguido de la dimensión dirección, conformada por los ítems que va desde el 11 al 15, finalmente se hace la descripción de la dimensión control, que corresponde del ítem 16 al 20. Lo mencionado refleja 5 alternativas de respuesta consideradas como politómicas de tipo Likert, reflejando las siguientes valoraciones: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

Cuestionario de satisfacción del usuario

El instrumento estuvo conformado por 17 interrogantes, los cuales se encuentran divididos en 5 dimensiones, la primera se denomina cuidado del médico, conformada por los ítems del 1 al 4, luego se refleja a la dimensión información y comunicación, integrada por los ítems del 5 al 7, seguido de la dimensión atención y cortesía, conformada por los ítems que va desde el 8 al 10, de la misma manera se refleja a la dimensión tiempo de espera integrada

por los ítems del 11 al 13, finalmente se hace la descripción de la dimensión confort y limpieza, que corresponde del ítem 14 al 17. Lo mencionado refleja 5 alternativas de respuesta consideradas como politómicas de tipo Likert, reflejando las siguientes valoraciones: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

Validez: Para el caso del proceso de validación se consideró por González et al. (2017), quienes define a la validación como el proceso de revisión de contenido que reflejan las interrogantes por parte de especialistas en la materia que se encuentra analizando. En el estudio la validación se realiza por medio de 3 profesionales con el grado de maestro, a quienes se les entregó la matriz de validación para realizar la evaluación de consistencia y determinar si los instrumentos se encuentran aptos para ser aplicados en el estudio, con su veredicto se prosigue con la aplicación de los instrumentos.

Confiabilidad: Se consideró por Bourke et al. (2016), como la secuencia estadística que se aplica en un instrumento con el propósito de ser analizado y determinar el nivel de confiabilidad que refleja. En el caso del estudio se inicia con la selección de la muestra piloto, luego se aplicaron los instrumentos a 15 usuarios que no presente vinculación con la muestra, de ahí se realizó la tabulación necesaria que determine el nivel de confiabilidad de los cuestionarios por medio del Alfa de Cronbach, detallado en la siguiente tabla.

Tabla 1. Niveles alcanzados para la confiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	Dictamen
Cuestionario de gestión administrativa	0.822	Aplicable
Cuestionario de satisfacción del paciente	0.857	Aplicable

3.5. Procedimientos

Para iniciar con el estudio se tuvo que reflejar la carta de autorización de la entidad, luego de ello se esperó la respuesta positiva y tener acceso a la

información requerida para el desarrollo del estudio, luego de eso se coordina las fechas de análisis de información para determinar la problemática que se refleja, de ahí se coordina con los usuarios las fechas para poder aplicar los instrumentos, cuando se obtenga la información necesaria se procede con tabulación y obtención de resultados que permitan responder a los objetivos establecidos, permitiendo arribar a las conclusiones pertinentes.

3.6 Método de Análisis de datos

Para realizar el procesamiento estadístico del estudio se hizo uso del programa Excel 2021, junto a ello el SPSS v26.0, en el caso del estudio se efectuó a la estadística descriptiva para dar a conocer los niveles que se refleja cada variable con sus dimensiones, iniciando la organización de información en Excel, donde se presentó a cada opiniones que brindaron los usuarios según las dimensiones propuestas, luego se realiza la sumatoria de los items agrupados por dimensiones, permitiendo obtener las tablas y figuras necesarias.

Al hacer referencia de la estadística inferencial se considera relevante para determinar los niveles de correlación que se reflejan entre las variables, para ello se utilizó el método no paramétrico de Rho de Spearman, considerado como un método inferencial utilizado para determinar el nivel de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Se considera al consentimiento informado, donde cada usuarios que se aplique los instrumentos fue informado de la finalidad que refleja el estudio, además de seguir el principio de respeto, porque no se intercede en las respuestas que proporcionen, por otro lado se tiene el anonimato, porque en todo el proceso de recojo de datos no se realizó el registro de datos particulares de los usuarios, finalmente se consideró a la originalidad, puesto que se considera como uno de los aspectos más relevantes para el estudio porque se respeta los derechos de autoría de la información incorporada de las fuentes de información.

IV. RESULTADOS

Para desarrollar los resultados del estudio se aplicaron los programas de Excel 2021, organizando la información por dimensiones en una base de datos y luego realizar los cálculos del análisis descriptivo, además se utilizó el programa del SPSS 26.0 para realizar el análisis inferencial, reflejando la información de los resultados que determinen la correlación encontrada.

Análisis descriptivo

Tabla 2

Frecuencia del nivel de la Gestión administrativa de la institución

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Planificación	49	32.2	76	50.0	27	17.8	152	100.0
Organización	49	32.2	83	54.6	20	13.2	152	100.0
Dirección	53	34.9	80	52.6	19	12.5	152	100.0
Control	50	32.9	82	53.9	20	13.2	152	100.0
Gestión administrativa	38	25.0	98	64.5	16	10.5	152	100.0

Interpretación:

Tras un análisis de las opiniones de los pacientes, se ha registrado la percepción para la planificación mostrando a 49 pacientes (32.2%), quienes lo evalúan como deficiente, luego se ha registrado a 76 (50.0%), mencionaron que es regular y luego se tiene a 27 pacientes (17.8%) lo analizan como eficiente. Al mencionar a la organización que se refleja en el estudio se ha reflejado resultados de 49 pacientes (32.2%), quienes mencionan que es deficiente, luego se tiene a 83 pacientes (54.6%), quienes lo analizan como regular, luego se tiene a 20 pacientes (13.2%) que lo encuentran como eficiente. Referente a lo hallado para la dirección se tiene valores de 53 pacientes (34.9%) lo evalúan como deficiente, de ello se mostró a 80 pacientes (52.6%) lo reflexionan como regular y 19 pacientes (12.5%) lo evalúan como eficiente. Al desarrollar la descripción del control que se realiza en la entidad se ha mostrado a 50 pacientes (32.9%) quienes lo perciben como deficiente, luego se ha reflejado a 82 pacientes (53.9%), quienes lo analizan como regular, finalmente se ha mostrado a 20

pacientes (13.2%) lo encuentran como eficiente. Al mencionar a la gestión administrativa se ha encontrado resultados de 38 pacientes (25.0%) lo encuentran como deficiente, luego se tiene valores de 98 pacientes (64.5%) lo consideran como regular y 16 pacientes (10.5%) lo ubican como eficiente.

Tabla 3

Frecuencia del nivel de la satisfacción de la población.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Cuidado del médico	50	32.9	72	47.4	30	19.7	152	100.0
Información y comunicación	55	36.2	62	40.8	35	23.0	152	100.0
Atención y cortesía	48	31.6	76	50.0	28	18.4	152	100.0
Tiempo de espera	58	38.2	72	47.4	22	14.5	152	100.0
Confort y limpieza	40	26.3	73	48.0	39	25.7	152	100.0
Satisfacción del usuario	38	25.0	97	63.8	17	11.2	152	100.0

Interpretación:

Tras un análisis de las opiniones de los usuarios, se ha registrado la percepción para el cuidado del médico, mostrando a 50 pacientes (32.9%), lo analizan como deficiente, luego se ha reflejado a 72 pacientes (47.4%), quienes lo encuentran como regular, finalmente se ha registrado a 30 pacientes (19.7%), lo ubican como eficiente. Al realizar un análisis de la información y comunicaciones se ha mostrado a 55 pacientes (36.2%) lo consideran como deficiente, luego se ha reflejado a 62 pacientes (40.8%) lo evalúan como regular, luego se tiene a 35 pacientes (23.0%) lo consideran como eficiente. Al mencionar al análisis de la atención y cortesía se ha registrado a 48 pacientes (31.6%), luego se ha mostrado a 76 pacientes (50.0%) lo ubican como regular, para finalizar se tiene a 28 pacientes (18.4%) lo analizan como eficiente. Al mencionar al tiempo de espera se ha registrado valoración de 58 pacientes (38.2%), lo encuentran como deficiente, seguido de 72 pacientes (47.4%) lo evalúan como regular y 22 pacientes (14.5%) lo hallan como eficiente. Al realizar el análisis del confort y limpieza se ha mostrado registrados de 40 pacientes (26.3%) que lo encuentran como deficiente, de ahí se ha evidenciado a 73 pacientes (48.0%) lo perciben como regular y 39 pacientes (25.7%) lo encuentran como eficiente. Finalmente, al realizar el análisis de la satisfacción del paciente se ha mostrado a 38 pacientes

(25.0%) lo ubican como deficiente, luego se ha reflejado a 97 pacientes (63.8%) lo consideran como regular y 17 pacientes (11.2%) lo analizan como eficiente.

Análisis inferencial

Tabla 4

Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022.

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Interpretación:

Luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.738 interpretada como positiva y alta, proporcionando que la gestión administrativa se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 5

Relación entre la planificación y la satisfacción de la población.

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Interpretación:

Luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la planificación y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.685 interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la planificación se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 6

Relación entre la organización y la satisfacción de la población.

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Interpretación:

Luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la organización y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.715 interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la organización se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 7

Relación entre la dirección y la satisfacción de la población.

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Interpretación:

Luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la dirección y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.713 interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la dirección se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8

Relación entre el control y la satisfacción de la población.

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

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

Interpretación:

Luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre el control y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.749 interpretada como positiva y alta, dando a conocer que el control se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Al realizar el análisis del objetivo general que se enfoca en determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente mostrando un valor de $Rho = 0.738$ interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la gestión administrativa se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Gutiérrez (2018) presentó su estudio desarrollado en Lima, con la finalidad de conocer la relación que se refleja entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Lima, el estudio se basa en un análisis bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo, para ello se propuso utilizar técnicas e instrumentos que permitan su análisis, llegando a concluir: Se ha determinado un valor de Rho de 0.273 analizado como positiva baja, mostrando que para los usuarios la gestión administrativa no refleja repercusiones en la satisfacción que reflejan, además se ha registrado un valor de significancia de 0.108, situado por encima del 0.05, con lo cual se comprueba la hipótesis nula. Con ello se ha reflejado que para los usuarios es más importante la parte afectiva del personal, relacionado con la buena atención y el trato que reciben.

Con la comparación realizada se puede observar que en ambos casos se refleja correlación, además las instituciones públicas hospitalarias, en el marco del flamante control público, deben seguir aquellas reformas que garanticen mayor efectividad y desempeño. Estas instituciones operan en mercados imperfectos, deben tener una gestión flexible, descentralización operativa y relativa autonomía,

combinados en dosis prudentes con la elaboración de planes y controles, en conjunto con mayor y mejor financiamiento, constituye el marco estratégico de dichas organizaciones (Perea y Rojas, 2019).

Según el objetivo específico basado en describir el nivel de la Gestión administrativa de la institución, tras un análisis de las opiniones de los pacientes, se ha registrado la percepción para la planificación mostrando a 49 pacientes (32.2%), quienes lo evalúan como deficiente, luego se ha registrado a 76 (50.0%), mencionaron que es regular y luego se tiene a 27 pacientes (17.8%) lo analizan como eficiente. Al mencionar a la organización que se refleja en el estudio se ha reflejado resultados de 49 pacientes (32.2%), quienes mencionan que es deficiente, luego se tiene a 83 pacientes (54.6%), quienes lo analizan como regular, luego se tiene a 20 pacientes (13.2%) que lo encuentran como eficiente. Referente a lo hallado para la dirección se tiene valores de 53 pacientes (34.9%) lo evalúan como deficiente, de ello se mostró a 80 pacientes (52.6%) lo consideran como regular y 19 pacientes (12.5%) lo evalúan como eficiente. Al realizar la descripción del control que se realiza en la entidad se ha mostrado a 50 pacientes (32.9%) quienes lo perciben como deficiente, luego se ha reflejado a 82 pacientes (53.9%), quienes lo analizan como regular, finalmente se ha mostrado a 20 pacientes (13.2%) lo encuentran como eficiente. Al mencionar a la gestión administrativa se ha encontrado resultados de 38 pacientes (25.0%) lo encuentran como deficiente, luego se tiene valores de 98 pacientes (64.5%) lo consideran como regular y 16 pacientes (10.5%) lo ubican como eficiente.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Peraza (2020), desarrolló un estudio que se basa en el análisis de la gestión administrativa y la salud laboral frente a la pandemia del COVID-19 en Ecuador, el estudio se basa en un análisis bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo, para ello se propuso utilizar técnicas e instrumentos que permitan su análisis, llegando a concluir: Los resultados arrojan que existen inconsistencias (42.0%) entre las normas que establecen el deber de las organizacionales de proporcionar dispositivos de protección privados a quienes están en riesgo de preocuparse por los pacientes que requieren asistencia médica (58.0%). Como prueba de ello, están las alarmantes cifras de médicos inflamados y fallecidos, con la exigente condición de

la no calificación del contagio por COVID-19 como accidente de trabajo, ni como enfermedad profesional.

Los factores determinantes para la satisfacción del usuario se basan en la gestión que se realice en los centros de salud, relacionado con la coordinación que se realiza entre los trabajadores, junto a ello con el conocimiento de los procedimientos por el personal médico y relacionado con los estándares de calidad que se debe reflejar en los servicios brindados a los usuarios. Se ha evidenciado que la satisfacción de los servicios médicos se determina por la empatía que refleja el médico con el usuario, cuando se refleja buen trato, amabilidad y voluntad de brindarle una solución al usuario, determinan el nivel de satisfacción que reflejan (Viscaíno et al., 2019).

Según el objetivo específico basado en identificar el nivel de la satisfacción de la población, tras un análisis de las opiniones de los usuarios, se ha registrado la percepción para el cuidado del médico, mostrando a 50 pacientes (32.9%), lo analizan como deficiente, luego se ha reflejado a 72 pacientes (47.4%), quienes lo encuentran como regular, finalmente se ha registrado a 30 pacientes (19.7%), lo ubican como eficiente. Al realizar un análisis de la información y comunicaciones se ha mostrado a 55 pacientes (36.2%) lo consideran como deficiente, luego se ha reflejado a 62 pacientes (40.8%) lo evalúan como regular, luego se tiene a 35 pacientes (23.0%) lo consideran como eficiente. Al mencionar al análisis de la atención y cortesía se ha registrado a 48 pacientes (31.6%), luego se ha mostrado a 76 pacientes (50.0%) lo evalúan como regular, finalmente se tiene a 28 pacientes (18.4%) lo analizan como eficiente. Al mencionar al tiempo de espera se ha registrado valoración de 58 pacientes (38.2%), lo encuentran como deficiente, seguido de 72 pacientes (47.4%) lo evalúan como regular y 22 pacientes (14.5%) lo encuentran como eficiente. Al realizar el análisis del confort y limpieza se ha mostrado registrados de 40 pacientes (26.3%) que lo encuentran como deficiente, de ahí se ha evidenciado a 73 pacientes (48.0%) lo perciben como regular y 39 pacientes (25.7%) lo encuentran como eficiente. Finalmente, al realizar el análisis de la satisfacción del paciente se ha mostrado a 38 pacientes (25.0%) lo ubican como deficiente, luego se ha reflejado a 97 pacientes (63.8%) lo consideran como regular y 17 pacientes (11.2%) lo analizan como eficiente.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Riva (2020), en su estudio que se basa en el diagnóstico del nivel de satisfacción de paciente de un hospital de Tarapoto, alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: Se registró un nivel medio de satisfacción con una puntuación de 59.8%, relacionado al monitoreo y seguimiento que realiza el personal médico, luego se tiene a 33.8%, quienes opinan que reflejan un nivel de satisfacción medio, finalmente se tiene al 18.6%, reflejan satisfacción alta en el monitoreo y seguimiento que realiza el personal médico sobre sus casos.

Desde el punto de vista que refleja a la satisfacción se menciona como resultado final, las perspectivas pueden ser prominentes. El primero equipara la satisfacción y lo asocia con la sensación de "estar saciado" o se vincula con el "sentimiento de sentirse contento" e implica baja activación. Corresponde a una proyección imaginativa y profética en el que la reacción del paciente es efecto del procesamiento de los datos recogidos y evaluación el alcance de resultados logrados de las características que debe tener el centro de salud (Peña et al., 2017). La actitud diferente, mayor contemporánea, consiste en una variedad de respuesta mucho más amplia que la del sentimiento de satisfacción, supone una activación excesiva por lo que podemos querer hablar de la satisfacción como maravilla y corresponde a las expectativas y lo que recibe el paciente al ser atendido (Cardemil et al., 2014).

Según el objetivo específico basado en establecer la relación entre la planificación y la satisfacción de la población, luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la planificación y la satisfacción del paciente mostrando un valor de $Rho = 0.685$ interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la planificación se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor

y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Vilca (2021), con su estudio que se basa en el análisis de la gestión administrativa y la relación que se refleja con la satisfacción de los usuarios de Ocobamba, durante este proceso se siguió los protocolos de los estudios cuantitativos, reflejando cifras estadísticas que permitieron su análisis, llegando a la conclusión: el valor Chi cuadrado registrado es de 44.175, con un P valor de 0.000, evaluado como menor al 0.05, afirmando la hipótesis de estudio. Por otro lado, se registró se consideró eficiente del 53.0% para dirección, luego para el control con 51.0%, luego se presentó deficiencia para planeación con 40.0% y para organización con 21.0%.

Referente a la planificación se toma en consideración la base de toda función gerencial que se compone de elegir misiones, metas, y elegir los movimientos importantes para alcanzarlas; llama a hacer selecciones, es decir, elegir una acción entre varias opciones, a fin de que los planes proporcionen un enfoque racional para obtener los objetivos preseleccionados (Arbeláez y Mendoza, 2017).

Según el objetivo específico basado en conocer la relación entre la organización y la satisfacción de la población, luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la organización y la satisfacción del paciente mostrando un valor de $Rho = 0.715$ interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la organización se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Rodríguez (2021), desarrolló su estudio en Yurimaguas con la finalidad de analizar la gestión administrativa y la satisfacción del paciente en un centro de salud de la ciudad, , alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: Se ha registrado un valor de $Rho = 0.370$ mostrando una relación positiva baja, con una significancia de 0.000, considerada como menor al 0.05, quedando demostrada la hipótesis, con ello se logró demostrar que la gestión que realice la dirección del hospital es favorable para mantener a los usuarios satisfechos en los servicios médicos que se les ofrece.

Referente a la organización, se refiere al sistema de averiguar en qué selecciones se pueden hacer, quién ocupará qué función y cumplirá qué obligaciones, y quién reemplaza a quién dentro de la entidad. Con una agencia eficaz, los gerentes están en una mejor posición para coordinar los activos humanos, materiales y de registros. Organizar implica desarrollar una estructura con departamentos y descripciones de tareas (Riaño y García, 2016).

Según el objetivo específico basado en estudiar la relación entre la dirección y la satisfacción de la población, luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre la dirección y la satisfacción del paciente mostrando un valor de $Rho = 0.713$ interpretada como positiva y alta, dando a conocer que la dirección se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados que se asemejan a lo hallado por Lostaunau (2018) presentó una investigación basada en el análisis de la satisfacción del usuario y la

asociación que refleja con la calidad en el servicio recibido de un hospital de Ica, durante este proceso se siguió los protocolos de los estudios cuantitativos, reflejando cifras estadísticas que permitieron su análisis, llegando a la conclusión: Se determinó un Rho de 0.579, con una significancia de 0.000, permitiendo demostrar la relación que se refleja entre las variables seleccionadas en el estudio, además se realizó la comprobación de la hipótesis, demostrando la existencia de relación significativa entre la satisfacción que reflejan los usuarios y la calidad recibida en la atención.

Referente a la dirección, se considera como el sistema de influir en los seres humanos para que contribuyan a las metas organizacionales y grupales. Además, hacer frente requiere crear y preservar un entorno en el que las personas trabajen en agencias más cercanas al logro de sueños integrados (Rivera et al., 2019).

Según el objetivo específico basado en precisar la relación entre el control y la satisfacción de la población, luego de realizar los cálculos en el SPSS se ha reflejado los resultados para analizar la relación que se refleja entre el control y la satisfacción del paciente mostrando un valor de Rho = 0.749 interpretada como positiva y alta, dando a conocer que el control se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio. Luego al realizar el análisis de la hipótesis se ha obtenido un valor de sig. 0.000, evaluado y comparado con el 0.01, se ha demostrado que es menor y por lo tanto se confirma la existencia de una relación significativa entre los elementos seleccionados y se procede con el rechazo de la hipótesis nula.

Resultados que reflejan una aproximación a lo hallado por Lugo (2018), desarrolló su estudio que se basa en el análisis de la gestión administrativa en hospitales públicos, alineado al diseño no experimental, realizando extracción de datos sin alterar el comportamiento que reflejan los sujetos que pertenecen a la muestra, logrando concluir: La gestión que se realiza a nivel de hospital públicos se ha debilitado durante los años por la falta de inversión en equipamiento e

infraestructura al (60.0%), generando insatisfacción en los usuarios al 76.0%, registrando que el personal médico realice sus funciones sin los mecanismos necesarios para que los pacientes presenten una atención de calidad.

En cuanto al control, está lejos de la medición y corrección del desempeño para asegurarse de que se alcancen las metas de la corporación y los planes diseñados para alcanzarlas, y está íntimamente asociado con la función de hacer planes; De hecho, planear y administrar se puede considerar como un par de tijeras que no funcionan a menos que tengan sus dos cuchillas. Sin objetivos y planes, el manejo no es viable porque el desempeño debe medirse en función de criterios establecidos (Núñez et al., 2016).

Hoy en día es esencial que los administradores de las instituciones que ofrecen servicios de salud tomen las decisiones correctas para mejorar la calidad de los servicios de salud de la población a la que sirven. Para ello, deben detectar barreras y facilitadores para la disponibilidad de ofertas, además de recopilar y valorar continuamente las opiniones de los clientes. Sin embargo, la escasez de planificación y evaluación en los gimnasios persiste como una deficiencia constante (Mejía et al., 2018).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se logró determinar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.738$; $sig. = 0.000$) entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que la gestión administrativa se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio.

Segunda. Los niveles alcanzados para la gestión administrativa en la institución se ha mostrado la puntuación más alta para el nivel regular con 64.5%, seguido del nivel deficiente con 25.0%, continuado del nivel eficiente con 10.5%; luego, en el caso de las dimensiones las puntuaciones más altas obtenidas se ubican en el nivel regular, para planificación (50.0%), para la organización (54.6%), luego para la dirección (52.6%), finalmente para el control (53.9%).

Tercera. Los valores reflejados para la satisfacción del paciente mostraron los valores del 63.8% para el nivel regular, luego se mostró el 25.0% para el nivel deficiente y 11.2% para el nivel eficiente, y según las dimensiones se registraron los valores mas altos para el nivel regular, mencionando al cuidado del medico (47.4%), luego se tiene a información y comunicación (40.8%), de ahí se tiene a la atención y cortesía (50.0%), de ello se tiene el tiempo de espera (47.4%), de ahí se refleja valores para confort y limpieza (48.0%).

Cuarta. Se logró demostrar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.685$; $sig. = 0.000$) entre la planificación y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que la planificación se consideró de

manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio.

Quinta. Se logró demostrar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.715$; sig. = 0.000) entre la organización y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que la organización se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio.

Sexta. Se logró demostrar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.713$; sig. = 0.000) entre la dirección y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que la dirección se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio.

Séptima. Se logró demostrar la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 0.749$; sig. = 0.000) entre el control y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma – 2022, dando a conocer que el control se consideró de manera regular, según el análisis descriptivo y la satisfacción del paciente se presentó de la misma manera, con lo cual se requiere que las autoridades apliquen medidas correctivas para mejorar la percepción registrada en el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Tras realizar un análisis en el estudio para conocer la percepción de los pacientes sobre la gestión administrativa y la satisfacción que reflejan frente al servicio que reciben se tiene lo siguiente:

Primera. Al director de la institución aplicar estrategias como el trabajo en equipo para mejorar la gestión administrativa y todos los procesos que conlleva para que la percepción de los pacientes que son atendidos sea positiva.

Segunda. Al jefe de recursos humanos realizar capacitación a los trabajadores sobre atención a pacientes para que cuenten con el trato esperado y se brinde un servicio esperado por los pacientes.

Tercera. Al jefe de comunicaciones realizar la difusión permanente de la documentación de los procesos que refleja la entidad para alcanzar los objetivos institucionales de brindar un servicio de calidad a los pacientes.

Cuarta. A los trabajadores brindar las facilidades y un trato coordinar a los pacientes para que sientan satisfechos con el servicio que se brinda y su percepción de la gestión administrativa será la más adecuada posible.

Quinta. Al jefe de informática, mantener la información actualizada de los casos reflejados en el portal web para que la población pueda tener conocimientos de los índices que se reflejan por zonas.

Sexta. A los pacientes, hacer llegar sus incomodidades y reclamos sobre el trato que reciben para que las autoridades puedan tomar sus medidas preventivas y se mejore los procesos.

REFERENCIAS

- Alvarado, K. y Guarate, Y. (2021). *Nivel de satisfacción de los familiares de pacientes con Covid-19 sobre la atención recibida*. 11 (1). <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/enfermeria/article/view/1084>
- Aparicio, A. (2021). *The administration and management an inevitable symbiosis in Health*. 1 (1). <https://www.binasss.sa.cr/ojssalud/index.php/gestion/article/view/174/311>
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). *Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador*. 78(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007
- Arteta, L. y Palacio, K. (2018). *Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers*. 20 (5). <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
- Arcentales, G., Mesa, I., Ramírez, A. y Gafas, C. (2021). *Satisfaction of surgical patients with nursing care*. 40(3). https://www.revistaavft.com/images/revistas/2021/avft_3_2021/2_satisfaccion_pacientes_quir%C3%BArgicos.pdf
- Belmont, A. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la consultoría de enfermería neurológica con base en la teoría del autocuidado*. 266 (296). <https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/266/296>
- Bourke, J., Kirby, A. y Doran, J. (2016). *Survey & Questionnaire Design: Collecting Primary Data to Answer Research Questions [Diseño de encuestas y cuestionarios: Recopilación de datos primarios para responder preguntas de investigación]*. Irlanda: NuBooks <https://www.barnesandnoble.com/w/survey-questionnaire-design-jane-bourke/1124779954>

- Castell, P. (2017). *Health management as a component of the development of the public health care.* 43 (1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100001
- Carhuancho Mendoza, I., Nolazco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., & Casana Jara, k. (2019). *Metodología de la investigación holística. Guayaquil: Editorial UIDE. Repositorio Digital UIDE*
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
- Cardemil et al. (2014). *User satisfaction with open attention on an outpatient otolaryngology clinic.* 74(3).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48162014000300002
- Concha et al. (2020). *Factores sociodemográficos y clínicos asociados a la satisfacción usuaria de cuidadores en un hospital pediátrico de alta complejidad.* 24 (1).
<https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/57584>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños.* ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Córdova, F., Tapara, J. y Gallardo, N. (2021). *Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales.* 24 (5).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
- Collantes, D. y Clavo, V. (2020). *Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero.* 4 (7). <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>

- Espinoza, E., Gil, W. y Agurto, E. (2020). *Main problems in the management of health facilities in Peru*. 46(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012
- Farias, P., Tapia, M. y Tifner, S. (2019). *Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud*. 22 (3).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2019/epi193b.pdf>
- Flores, J. y Barbarán, H. (2021). *Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos*. 2 (3).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/368/459>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú*. 20 (3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. ISBN electrónico n.º 978-612-4196.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gaviria, G., Arrieta, N. y Maidana, A. (2018). *Application of knowledge of hospital administration in nursing care*. [Estudio de posgrado, Universidad Nacional de Asunción, San Lorenzo –Paraguay].
<https://www.medicinaclinicaysocial.org/index.php/MCS/article/view/64/59>
- García et al. (2021). *Predictive variables of patient satisfaction in the pediatric outpatient clinic of El Cruce-Néstor Kirchner Hospital*. 13 (1).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-810X2021000100161

Granada, L., Diaz, J. y Tenorio, M. (2020). *Tendencias de la investigación en gerencia de servicios de salud: En la primera línea de investigación de la Garantía de la calidad en servicios de salud, se Aportes y ajustes metodológicos.*

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19236/Tendencias%20de%20la%20investigacion%20en%20la%20gerencia%20de%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1>

González, D., Alvarado, C. y Marín, C. (2017). Design and Validation of a Survey for the Characterization of Goat Production Units. 58(2). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0258-65762017000200003

Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017.* [Estudio de posgrado, Universidad César Vallejo –Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, A., Pinares, M., Salazar, W. y Guerrero, J. (2021). *Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú.* 21(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100248&script=sci_arttext

Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta.* ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Itatí, F. (2019). *Analysis of the main characteristics of hospital management models of high complexity in the Province of Misiones.* 23 (2). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082019000200007

- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf>
- Lugo, M. (2018). *Administración hospitalaria en la "Gestión del riesgo"*. [Tesis de posgrado, Universidad Santo tomas de Colombia]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/11911/2018melissalugo.pdf>
- Martí, J. (2020). *Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19*. 25(90). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559021/29063559021.pdf>
- Madrid, C. y Palomino, W. (2020). *The pandemic and opportunities for corruption: government compliance as an effective protection within public sector organizations*. 12(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2415-09592020000100213&script=sci_arttext
- Mejía et al. (2018). *Characteristics and training in administration in personnel working in the health sector of the city and periphery of Huancayo-Peru*. 21 (1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322018000100007
- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). *Administrative Management Processes, a journey from its origin*. 6 (3). <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Méndez, A., Morales, F. y Cruz, A. (2017). *The nurse care as an element of patient satisfaction*. 24 (2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2019/con192f.pdf>

- Morillo, M. y Morillo, M. (2016). *User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela*. 12 (2).
<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/>
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación*. ISBN: 978-612-4439-09-4. Primera edición digital.
<https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/12214732/guia-de-investigacion-en-diseno.pdf>
- Navarro, E., Jiménez, E. y Rappoport, S. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. ISBN: 978-84-16602-55-1.
https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Núñez et al. (2016). *Administrative efficiency in the Mexican Fund for the Prevention of Catastrophic Expenditures in Health*. 58 (5).
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500543
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación*. ISBN: 978-84-7867-685-9.
https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- Pat, M. y Soto, E. (2016). *Satisfaction of hospitalized adult patients with the interpersonal treatment of nursing staff*. 25 (2).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
- Páramo, B. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTk0NDExMV9fQU41?sid=568f4c30-ad4a-4e61-bb3c-294c43aa255c@redis&vid=6&format=EK>
- Parreño, A. (2016). *Gerencia y administración de proyectos en salud*. 17 (24).
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion->

publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222535-
gerencia%20y%20administraci%C3%B3n%20de%20proyectos%20en%20sa
lud.pdf

Peña et al. (2017). *Satisfacción en la unidad de cuidados intensivos (uci): la opinión del paciente como piedra angular*. 23 (1).
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582017000100016

Peraza, C. (2020). Occupational health facing COVID-19 pandemic in Ecuador. 18(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000300507

Pérez, V., Loreto, M. y González, V. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. 53 (87).
<https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>

Perea, L. y Rojas, I. (2019). *Management Models for Hospitals*. 18 (36).
[https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)

Pont, J. (2020). *He COVID-19 pandemic and the state: is it emerging a new configuration of public administration?*. 18(4). 924-935.
<https://www.scielo.br/j/cebape/a/VkdM9rXbSKhthLHr97KSCGm/?format=pdf&lang=en>

Riaño, M. y García, J. (2016). *Strategic management for university hospitals*. 64 (4).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400615

Riva, D. (2020). *Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el Servicio de Medicina, atendidos por los profesionales de enfermería del Hospital II – 2 MINSA Tarapoto. Mayo-octubre 2019*. [Tesis; Universidad Nacional De

San Martín – Tarapoto].
<https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3779/ENFERMER%20A%20-%20D%20a1maris%20Keycosofia%20Riva%20Correa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera et al. (2019). *The medical major of health management in Universidad Nacional Mayor de San Marcos: 30 years training managers for the health sector.* 36 (1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000100017

Rojas, C., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). *Sustainable administrative management of integrated management systems in health services.* 41 (1).
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

Rodríguez, W. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Institución Prestadora de Servicios de Salud, Yurimaguas – 2021.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo –Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67029/Rodriguez_FW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tumbaco, Y., Zambrano, M., Veliz, S., Delgado, B. (2021). *Management competencies of nursing staff in the field of hospital management.* 7 (12).
<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/442/613>

Vázquez et al. (2018). *Patient satisfaction in primary medical care in Mexico.* 20 (2). <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Vilca, G. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 2020.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo –Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57269/Vilca_AGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Viscaíno, M., Villacrés, S., Gallegos, C. y Negrete, H. (2019). *Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador*. 22 (1). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-860X2019000200059
- Sanz, M., Garrido, L. y Caro, C. (2017). Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. 20 (1). https://www.revistaseden.org/files/Articulos_3937_98riginal171853.pdf
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Zamora, J. y Maturana, V. (2019). *An analysis of assistance quality from the perspective of patience satisfaction and experience: A nursing view*. 18 (2). <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/2513/2223>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión administrativa	Se considera a la agrupación de secuencias que se realiza dentro de la organización con la finalidad de cumplir con las metas proyectadas y se encuentra vinculada con la toma de decisiones de las autoridades (Rojas, et al., 2020).	Se basa es los procesos que se establece la entidad para el cumplimiento de las acciones realizadas durante la pandemia para la atención a la población, analizada en el estudio por los elementos del proceso administrativo.	Planificación	Direccionamiento de la misión	Ordinal Eficiente Regular Deficiente
				Cumplimiento de objetivos	
				Estrategias de actividades	
			Organización	Recursos financieros	
				Gestión de personal	
				Gestión de recursos materiales	
			Dirección	Designación presupuestal	
				Motivación al personal	
				Comunicación	
			Control	Liderazgo	
				Supervisión	
				Regulación de actividades	
Variable 2: Satisfacción de la población	La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud (Febres y Mercado, 2020).	Es el grado de satisfacción que presenta la población frente a la respuesta de las autoridades y los servicios brindados ante la pandemia del Covid - 19	Cuidado del médico	Cortesía y respeto del médico	Ordinal Eficiente Regular Deficiente
				Claridad en la información suministrada	
				Preocupación por la comodidad del paciente	
				Interés en el paciente como persona	
			Información y	Accesibilidad del personal del	

			comunicación	centro de urgencia en caso de inquietudes	
				La manera en que se transmitió la información de persona a persona	
				Información suministrada a familiares	
			Atención y cortesía	Cortesía del personal de seguridad	
				Cortesía del personal de recepción	
				Cortesía del personal encargado de los exámenes	
			Tiempo de espera	Tiempo de espera para ver al médico	
				Tiempo de espera para recibir tratamiento	
				Tiempo aproximado de espera fue advertido	
			Confort y limpieza	Limpieza general del centro de urgencias	
				Comodidad del mobiliario	
				Temperatura y ventilación	

Cuestionario de gestión administrativa

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la gestión administrativa** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Planificación	1	2	3	4	5
1.	Evidencia que el Centro de Operaciones de Emergencia se preocupa por el bienestar de la salud de la población.					
2.	Se percibe que la entidad cumple con la atención a los usuarios de Casma.					
3.	Se evidencia que el personal de la entidad distribuye de manera eficiente al personal que atiende a los usuarios.					
4.	Considera que la entidad distribuye de manera eficiente los recursos financieros.					
5.	Los recursos que destina el gobierno central llegan a todos los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: Organización	1	2	3	4	5
6.	Se cuenta con el personal suficiente para atender a todos los usuarios.					
7.	Es necesario que se incremente el número de personal para atender a los usuarios.					
8.	Se brinda los recursos necesarios para atender a los usuarios.					
9.	El personal administra de manera eficiente los recursos que se le otorgan.					
10.	La entidad adquiere los insumos necesarios para el					

	personal médico que atienden a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 3: Dirección	1	2	3	4	5
11.	Se percibe que el personal médico se encuentra motivado para atender a los usuarios.					
12.	Es necesario que se motive al personal para mejorar la atención.					
13.	Se cuenta con canales de comunicaciones entre el personal de salud y los usuarios.					
14.	Se cuenta canales digitales para la atención a los usuarios.					
15.	El liderazgo que se ejerce en el personal de salud es el adecuado para brindar el servicio a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 4: Control	1	2	3	4	5
16.	El personal de salud es supervisado en el proceso de atención a los usuarios.					
17.	Los usuarios tienen canales para realizar quejas o reclamos del servicio recibido.					
18.	El personal de salud cumple sus actividades de atención al usuario					
19.	Se evidencia cumplimiento de protocolos de seguridad por el personal de salud.					
20.	Se percibe que el personal de salud cumple con la norma dispuesto por el MINSA.					

Cuestionario de la satisfacción del usuario

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la satisfacción del usuario** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Cuidado del médico	1	2	3	4	5
1.	Percibe un trato de cortesía y respeto por parte del personal de salud.					
2.	La información que le brinda el personal de salud es clara y entendible.					
3.	Evidencia preocupación por el usuario.					
4.	El personal de salud se preocupa por el bienestar de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: Información y comunicación	1	2	3	4	5
5.	Se tiene acceso al personal de salud para realizar consultas.					
6.	Se evidencia articulación en la información de los usuarios que se brindan por parte del personal de salud.					
7.	Se brinda información a los familiares de los usuarios atendidos.					
	DIMENSIÓN 3: Atención y cortesía	1	2	3	4	5
8.	Cuando acude al centro de salud el personal de portería le atiende y orienta de manera cordial.					
9.	Siempre se ubica a un personal de salud al ingreso del establecimiento para realizar consultas.					
10.	El personal que atiende a los usuarios presenta un					

	trato amable.					
	DIMENSIÓN 4: Tiempo de espera	1	2	3	4	5
11.	El tiempo que le toma para ser atendido es el adecuado.					
12.	Cuando realiza sus consultas al personal de salud, le atiende de manera rápida y oportuna.					
13.	Considera que el tiempo promedio de espera es el adecuado para atender a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 5: Confort y limpieza	1	2	3	4	5
14.	El centro de salud permanece limpio todo el horario de atención.					
15.	El personal de limpieza realiza su trabajo de manera eficiente.					
16.	Las instalaciones físicas del centro de salud, brindan comodidad a los usuarios.					
17.	Se cuenta con ventilación como aire acondicionado que mantienen una temperatura adecuada.					

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

SUJETOS	PREGUNTAS																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	4	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	4	3	2	65
2	2	3	4	3	2	3	5	3	2	4	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	63
3	3	2	5	4	5	4	2	3	4	5	4	2	3	3	2	3	2	5	4	5	70
4	2	3	2	3	4	3	5	4	2	4	5	2	3	4	3	2	3	2	3	2	61
5	3	2	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	5	2	2	3	4	2	3	3	61
6	2	3	2	3	2	4	5	4	2	3	2	1	2	3	2	3	2	4	5	2	56
7	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	57
8	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	2	3	63
9	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	2	3	2	3	65
10	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	42
11	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	1	40
12	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	4	3	2	3	2	44
13	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	41
14	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	1	44
15	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	3	55
VARIANZA	0.8	0.5	1.3	1.5	1.2	0.6	1.5	1.0	0.8	1.4	1.1	1.0	1.5	1.0	1.2	0.9	0.9	1.5	0.8	0.9	97.4
TOTAL	21.4																				0.822
																					0.822

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_c^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_c^2} \right]$$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN MEDIANTE EL MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																		
SUJETOS	PREGUNTAS																	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	2	3	4	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	3	3	2	64
2	3	2	5	4	5	4	3	2	3	2	5	4	5	2	3	2	4	58
3	4	5	4	4	4	4	5	3	2	3	5	4	5	3	3	3	3	64
4	3	3	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	67
5	2	3	5	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	56
6	3	4	5	5	4	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	69
7	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	58
8	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	47
9	2	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	38
10	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	44
11	4	3	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	49
12	2	4	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	52
13	2	1	3	3	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	2	2	42
14	3	2	4	1	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	3	4	2	48
15	2	4	2	3	4	3	2	3	5	3	2	3	2	3	4	3	4	52
VARIANZA	0.5	1.3	1.0	1.2	1.0	1.2	0.8	0.9	0.9	0.9	0.8	1.2	1.2	1.1	0.6	0.7	0.9	83.2
TOTAL	16.1																	0.857
																		0.857

Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach:

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem (i)
 S_c^2 es la varianza de los valores totales observados
 "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_c^2} \right]$$

Anexo 03: Base de datos

Cuestionario de gestión administrativa

N°	Planificación					Organización					Dirección					Control				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	4	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
2	4	5	4	5	4	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2
3	2	3	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
4	2	4	2	3	2	3	2	4	5	4	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3
5	3	5	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	3	2	2
6	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	5	2	2	5	2	2	3	2	3	3
7	5	2	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	2	2
8	4	2	4	2	2	2	4	2	4	5	3	2	3	5	5	2	4	2	5	3
9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
10	3	2	3	5	2	2	4	2	3	5	3	2	4	5	2	2	3	2	5	4
11	2	4	2	2	3	3	2	4	2	3	5	3	2	4	3	3	2	4	4	5
12	3	5	3	3	5	2	3	5	3	4	4	2	3	5	2	2	3	5	5	2
13	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2
14	3	5	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	2	5	2
15	2	4	2	2	3	4	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3
16	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
17	2	4	2	2	5	2	5	2	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3
18	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	4	2	2	4	5	5	2
19	2	4	4	5	2	2	2	2	2	5	3	4	2	5	3	3	5	3	4	3
20	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	2	4	2	5	2
21	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
22	3	5	2	2	3	4	3	3	3	5	2	5	3	2	4	2	3	2	2	5
23	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2

24	4	3	2	5	3	2	3	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3	5	2	5
25	4	2	3	4	2	3	2	2	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4
26	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
27	4	2	5	4	4	3	5	2	2	4	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4
28	5	3	4	5	2	2	4	4	3	4	3	2	3	5	5	3	3	4	5	5
29	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
30	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
31	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
32	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	5	2	3	2	5	4	2	2	3
33	2	5	3	2	4	2	2	2	2	5	3	2	2	4	5	4	5	5	2	4
34	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
35	4	4	3	4	2	3	2	5	2	5	5	2	4	2	3	3	5	2	4	4
36	5	5	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	5	4	5	4	4	3	2	3
37	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
38	5	5	5	4	2	3	3	2	3	2	2	3	5	3	2	4	2	3	2	3
39	4	4	4	5	5	2	2	3	2	3	3	2	4	2	3	5	3	2	3	2
40	5	5	2	2	4	3	2	3	4	5	3	2	2	4	2	3	5	3	2	3
41	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	3	4	4	2	3	2
42	5	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	5	2	4	2	3
43	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2
44	5	4	2	5	3	4	4	4	2	5	4	2	5	4	5	4	2	3	2	2
45	4	5	3	4	2	5	2	5	3	2	2	3	3	2	3	2	4	5	2	3
46	5	4	2	5	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
47	4	5	3	4	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	5
48	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
49	5	3	4	2	5	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2
50	4	2	5	3	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	3
51	5	3	4	2	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	5

52	4	2	5	3	4	2	5	3	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4
53	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
54	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
55	5	5	2	2	5	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	5	2	3
56	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	5	2	3	3	2	2
57	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	3	3	3	5	4	3	2	2	3	3
58	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
59	3	2	5	2	5	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3
60	5	5	5	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
61	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
62	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
63	2	2	3	4	4	4	3	2	2	5	2	4	2	3	5	3	2	2	2	4
64	3	5	2	2	5	2	2	3	3	3	3	5	3	2	4	2	3	3	5	2
65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
66	5	3	2	3	5	5	2	4	3	5	5	2	3	2	3	2	4	5	3	5
67	4	2	3	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4
68	5	3	2	4	5	2	2	3	5	4	2	3	2	3	3	2	3	5	3	2
69	3	5	3	2	4	3	3	2	2	4	5	4	5	5	2	4	2	3	5	3
70	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
71	5	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	5	2	2	5	2	3
72	3	3	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	5	4	2	3	2	5
73	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2
74	3	3	4	4	5	5	4	3	2	4	5	4	4	3	2	5	2	5	2	2
75	2	2	2	5	4	4	2	2	3	5	4	5	2	2	3	4	3	2	3	3
76	3	3	3	4	5	5	5	4	2	3	2	4	3	3	2	5	2	3	2	2
77	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3
78	3	3	5	4	5	5	2	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
79	2	2	4	5	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	5	3	3

80	3	4	2	2	5	4	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
81	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
82	3	2	2	2	5	4	2	5	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2
83	2	3	5	4	4	5	3	4	2	5	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
84	3	2	4	5	5	4	2	5	3	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2
85	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
86	4	5	4	5	5	2	3	2	3	2	4	2	4	2	5	3	3	2	2	4
87	3	2	2	2	3	4	4	4	3	2	2	3	5	3	3	2	2	3	4	2
88	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1
89	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	2	3	5	3	4	2	2	3	2	4
90	2	4	5	3	2	3	5	5	2	4	3	2	4	5	5	3	4	2	3	5
91	3	2	4	2	3	5	4	4	3	2	2	3	5	2	4	2	5	3	2	4
92	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
93	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3
94	5	3	4	4	2	3	5	2	2	3	2	3	3	5	2	5	3	2	3	2
95	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2
96	3	3	3	3	5	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	5	2	3
97	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5
98	4	5	4	5	3	4	5	3	2	3	2	3	4	2	5	5	5	5	2	4
99	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2
100	5	4	5	5	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	3	3	2	3
101	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1
102	3	3	5	2	2	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	5
103	5	4	4	3	5	3	5	3	3	2	5	2	5	5	2	4	2	2	5	2
104	4	5	3	2	3	2	4	2	2	3	4	3	2	2	3	5	4	3	4	3
105	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2
106	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
107	2	3	5	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	2	5	4

108	3	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	4	5	3	2	2	4	3	2	2
109	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
110	3	3	3	5	3	2	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	2	4	2	2
111	2	4	2	3	2	3	5	2	4	5	5	4	4	5	3	2	3	5	4	3
112	3	5	5	2	3	2	3	3	3	4	4	2	5	4	2	5	4	4	5	2
113	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
114	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
115	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1
116	2	3	2	3	2	4	5	4	5	5	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2
117	3	2	4	3	2	3	2	2	2	3	5	2	2	4	5	2	3	2	5	3
118	2	3	3	2	4	2	3	3	5	2	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2
119	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3
120	4	2	2	2	4	2	4	5	3	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	3
121	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	3	2	2	1	2	1
122	3	5	2	2	4	2	3	5	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3
123	2	2	3	3	2	4	2	3	5	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2
124	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3
125	2	2	4	3	4	2	2	5	2	4	3	2	4	2	4	2	3	2	5	2
126	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
127	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
128	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3
129	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	2	5	4	2	2	2
130	3	5	3	3	2	2	5	3	3	2	2	3	5	3	3	4	5	3	3	3
131	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
132	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
133	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2	3	2	3	3	2
134	3	2	3	3	2	4	2	4	5	5	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3
135	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2

136	3	3	2	2	2	3	5	3	2	5	4	2	5	4	4	5	2	3	3	3
137	4	5	5	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	5
138	5	4	4	5	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4
139	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
140	5	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	4	4	3
141	2	2	3	3	2	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	2	4	2	5	2
142	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3
143	2	3	5	4	2	3	2	3	5	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
144	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2	4	5	3	2	3	3	2	3
145	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
146	2	1	2	3	2	5	2	2	2	3	5	3	3	2	2	5	3	2	3	3
147	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	2	5	4	2
148	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
149	1	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	2	3	5
150	2	3	2	3	2	5	2	2	4	5	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2
151	3	5	5	4	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
152	2	3	4	5	2	2	2	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4

Cuestionario de la satisfacción del usuario

N°	Cuidado del médico				Información y comunicación			Atención y cortesía			Tiempo de espera			Confort y limpieza			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	2	2	2	5	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	5
2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	5	3	2	3	2	3	4
3	5	2	2	2	2	2	2	5	3	2	4	2	4	2	3	2	4
4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	5	3	2	5	4
5	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	3	5	4	3	4	5
6	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	5	3	2
7	2	2	2	2	2	5	4	4	2	2	3	5	2	3	2	3	2
8	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	2	3	4	3	2	2	3
9	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
10	3	3	3	3	5	4	5	5	2	2	4	3	4	3	5	2	4
11	2	2	2	2	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2
12	3	3	3	4	2	2	5	4	2	2	3	4	3	3	5	2	3
13	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
14	3	3	3	2	2	2	5	4	2	5	3	4	5	2	5	2	3
15	2	2	2	3	5	4	4	5	3	4	2	5	4	3	4	3	2
16	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1
17	2	5	2	3	2	3	4	5	3	4	5	5	3	3	3	3	2
18	3	4	3	2	3	2	2	4	2	5	4	4	2	2	2	2	5
19	2	4	2	4	2	4	3	5	5	2	2	5	3	4	3	3	4
20	3	5	3	5	3	5	2	4	4	3	3	4	2	5	2	2	4
21	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
22	3	2	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	2	3	2	2	4
23	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
24	3	2	3	5	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
25	2	3	2	2	2	5	2	3	2	5	2	3	3	2	3	4	3
26	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
28	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	4	5	3	2	4	5	4
29	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
31	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
32	2	3	4	3	5	4	2	5	3	2	2	3	3	4	5	2	2
33	3	2	5	2	4	5	3	4	2	3	4	2	2	5	4	3	3
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
35	2	5	4	5	4	5	3	4	5	3	2	2	2	5	3	3	3
36	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	5	3	4	2	2	2
37	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
38	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	5	2	3	5	4
39	4	2	3	3	5	2	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	4
40	5	4	5	4	4	3	5	3	5	3	3	2	2	3	2	5	5
41	4	2	4	5	3	2	3	2	4	2	2	3	3	5	3	4	4
42	5	3	2	4	2	3	5	3	5	3	4	2	2	4	2	5	4

43	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1
44	2	4	2	3	5	3	2	3	5	3	3	2	2	3	2	2	4
45	3	5	3	4	4	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	2	5
46	4	2	2	5	2	4	2	3	5	3	4	2	2	3	2	3	2
47	2	3	3	3	3	5	3	2	4	5	5	3	4	2	3	2	3
48	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
49	2	3	3	5	5	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	5	4
50	5	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	5
51	2	3	5	4	2	3	2	3	3	5	2	5	3	2	4	2	4
52	2	3	2	4	5	4	5	5	2	3	5	3	2	3	2	3	5
53	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
54	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
55	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	5
56	2	2	4	2	4	5	3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4
57	3	3	5	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	5	5	3	2
58	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
59	3	3	2	4	2	3	5	2	3	2	3	2	4	5	2	3	2
60	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
61	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
62	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	4	1	2	1	2	1
63	3	2	4	2	3	5	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3
64	2	3	5	3	2	4	5	2	2	4	5	2	3	2	3	2	3
65	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
66	5	3	4	4	2	3	5	2	2	5	3	2	3	2	1	2	5
67	2	2	5	2	4	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	3	4
68	3	3	3	3	5	3	3	2	2	5	3	2	1	2	3	2	2
69	2	2	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
70	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
71	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3
72	5	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3
73	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1
74	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	3	2	4	2	3	4	2
75	3	4	4	4	5	5	4	2	4	2	2	3	5	3	2	5	3
76	2	5	5	5	4	4	5	3	2	3	3	2	4	2	5	3	2
77	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3
78	2	5	2	5	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2
79	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	5	3	2	3	4	2	3
80	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2
81	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1
82	5	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	2	4	2
83	4	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	2	5	5
84	5	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
85	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
86	4	2	4	4	2	2	5	4	3	3	4	2	3	5	3	2	2
87	5	5	5	2	3	3	2	2	2	2	5	3	2	4	2	4	2
88	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2
89	5	2	3	2	5	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3	5	5

90	2	2	4	5	4	5	5	2	4	5	5	4	3	2	4	2	4
91	3	2	3	2	2	2	3	3	5	4	4	2	2	3	5	2	2
92	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
93	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
94	2	4	2	4	5	3	2	3	4	5	5	2	2	4	3	4	5
95	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2
96	2	4	2	3	5	3	2	3	2	5	4	2	2	3	4	3	2
97	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3
98	2	3	5	3	4	4	2	3	2	5	4	2	5	3	4	5	2
99	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
100	3	2	2	3	5	4	5	5	5	5	4	2	5	3	4	2	2
101	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
102	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	4	2	5	4	4	2	2
103	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4
104	4	5	3	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	3	3	5	5
105	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
106	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
107	4	4	5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	5	5	4
108	2	5	4	2	5	4	5	3	2	4	5	2	2	3	4	3	5
109	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
110	2	3	3	2	2	3	2	3	4	5	2	2	4	4	3	4	5
111	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	5	2	5	4
112	2	3	3	2	2	4	2	3	3	5	2	5	3	2	3	4	5
113	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2
114	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
115	4	1	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1
116	2	3	3	2	3	2	4	4	2	3	5	3	3	4	3	4	5
117	3	2	2	3	5	3	2	2	3	4	2	3	2	5	2	5	4
118	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	3
119	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
120	3	3	3	4	3	2	4	3	4	5	4	2	3	5	5	4	2
121	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
122	5	3	2	1	2	3	2	5	2	2	3	3	3	3	5	3	2
123	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	5	2	4	2	3	2	3
124	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
125	2	2	1	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3
126	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
127	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
128	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
129	2	2	3	5	3	2	5	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4
130	3	3	2	4	2	5	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
131	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
132	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
133	3	5	3	2	3	4	2	4	4	2	2	3	5	4	5	2	2
134	3	3	5	2	5	3	2	5	5	5	4	2	3	2	4	3	3
135	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
136	3	3	4	4	2	3	4	5	5	2	2	4	3	2	2	3	3

137	2	5	5	4	3	2	2	3	2	4	5	5	4	4	2	4	5
138	3	4	2	5	5	5	3	2	3	5	2	4	5	5	4	5	4
139	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
140	3	2	2	5	2	3	3	2	3	5	5	4	2	5	3	5	3
141	2	5	3	2	2	4	2	3	2	4	4	5	3	4	2	4	2
142	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3
143	2	5	5	2	4	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2
144	3	2	2	3	5	4	3	2	5	3	2	3	2	3	5	3	3
145	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
146	4	5	4	2	3	5	4	2	3	5	4	2	3	2	5	4	5
147	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	4	5	2	3	4	5	4
148	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
149	2	4	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	2	3
150	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5
151	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
152	4	5	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	5	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN

LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA	20174929697
Nombre del Titular o Representante legal: ALCALDE PROF. LUIS WILMER ALARCON LLANA	
Nombres y Apellidos LUIS WILMER ALARCON LLANA	DNI: 32130247

Consentimiento.

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo", autorizo (), no autorizo [] i publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACION, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestiona administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos VELASQUEZ ZUNIGA, JAMIE EDUARDO	DNI: 45227224

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio. Casma, 27 de Abril del 2022.

Firma:


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASMA
Prof. Luis Wilmer Alarcon Llana
ALCALDE

(Titular o Representante legal de la institución) del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir a publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Casma, 25 de Abril de 2022

Señor(a):

PROF. LUIS WILMER ALARCON LLANA
ALCALDE DE LA PROVINCIA DE CASMA

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:



Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). JAIME EDUARDO VELASQUEZ ZUNIGA identificado con DNI No. 45227224 y código de matrícula No 7002316129, estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rosa María Salas Sánchez

**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO UCV
CHIMBOTE**

Estimado señor (a) (ita):

CHACON DUENAS GLORIA ESTHER

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento cuestionario de gestión administrativa y satisfacción de la población.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: **Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022**

, la misma que requiere la validación a juicio de experto.


Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Br. Jaime Velásquez

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: para analizar la gestión administrativa

REFERENCIA:

Autor: Rojas, et al. (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

Cuestionario: para analizar la satisfacción de la población

REFERENCIA:

Autor: Febres y Mercado, (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

APELLIDOS Y NOMBRES: CHACON DUENAS GLORIA ESTHER

GRADO ACADEMICO: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION N° DE DNI: 31650791

VALORACION:

<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Deficiente
-------------------------------------	---------	------------



FIRMA DEL EVALUADO

			Los usuarios tienen canales para realizar quejas o reclamos del servicio recibido.				X	X	X	X	X		
		Regulación de actividades	El personal de salud cumple sus actividades de atención al usuario				X	X	X	X	X		
		Cumplimiento de normativa	Se evidencia cumplimiento de protocolos de seguridad por el personal de salud.				X	X	X	X	X		
			Se percibe que el personal de salud cumple con la norma dispuesta por el MINSA.				X	X	X	X	X		
Satisfacción de la población	Cuidado del médico	Cortesía y respeto del médico	Percibe un trato de cortesía y respeto por parte del personal de salud.				X	X	X	X	X		
		Claridad en la información suministrada	La información que le brinda el personal de salud es clara y entendible.				X	X	X	X	X		
		Preocupación por la comodidad del paciente	Evidencia preocupación por el usuario.				X	X	X	X	X		
		Interés en el paciente como persona	El personal de salud se preocupa por el bienestar de los usuarios.				X	X	X	X	X		
	Información y comunicación	Accesibilidad del personal del centro de urgencia en caso de inquietudes	Se tiene acceso al personal de salud para realizar consultas.				X	X	X	X	X		
		La manera en que se transmitió la información de persona a persona	Se evidencia articulación en la información de los usuarios que se brinda por parte del personal de salud.				X	X	X	X	X		
		información suministrada a familiares	Se brinda información a los familiares de los usuarios atendidos.				X	X	X	X	X		
Atención y cortesía	Cortesía del personal de seguridad	Cuando acude al centro de salud el personal de portería le atiende y				X	X	X	X	X			

Glady

			orienta de manera Cordial.															
		Cortesía del personal de recepción	Siempre se ubica a un personal de salud al ingreso del establecimiento para Realizar consultas.				X	X	X	X	X							
		Cortesía del personal encargado de los exámenes	El personal que atiende a los usuarios presenta un trato amable.				X	X	X	X	X							
	Tiempo de espera	Tiempo de espera para ver al médico	El tiempo que le toma para ser atendido es el adecuado.				X	X	X	X	X							
		Tiempo de espera para recibir tratamiento	Cuando realiza sus Consultas al personal de salud, le atiende de manera rápida y oportuna.				X	X	X	X	X							
		Tiempo aproximado de espera fue advertido	Considera que el tiempo promedio de espera es el adecuado para atender a los usuarios.				X	X	X	X	X	X						
	Confort y limpieza	Limpieza general del centro de urgencias	El centro de salud Permanece limpio todo el horario de atención.				X	X	X	X	X							
			El personal de limpieza Realiza su trabajo de manera eficiente.				X	X	X	X	X	X						
		comodidad del mobiliario	Las instalaciones físicas del centro de salud, brindan comodidad a los usuarios.				X	X	X	X	X	X						
		Temperatura y ventilación	Secuenta con ventilación como aire acondicionado que mantienen una temperatura adecuada.				X	X	X	X	X	X						

Estimado señor (a) (ita):

PONTE QUINONES ELVIS JERSON

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento cuestionario de gestión administrativa y satisfacción de la población.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: **Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022**

, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver *cuadro de validación*).

- Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
 - Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- i• Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración



Br. Jai

Atentamente

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: para analizar la gestión administrativa

REFERENCIA:

Autor: Rojas, et al. (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

Cuestionario: para analizar la satisfacción de la población

REFERENCIA:

Autor: Febres y Mercado, (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

Ámbito de aplicación: *Casma*

Ponte Quiñones Elvis Jerson
APELLIDOS Y NOMBRES:

GRADO ACADEMICO: Doctor en Educacion, Maestro en Investigacido y

Docencia Universitaria, Magister en Gestion Publica N° DE
COLEGIATURA . CIP 139723

VALORACION:

Buena	Regular	Deficiente
------------------	---------	------------



FIRMA DEL EVALUADOR

		gestión personal	Se cuenta con el personal suficiente <i>para</i>			X		X		X		X		X		
--	--	------------------	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

	Organización		atender a todos los Usuarios.																
			Es necesario que se incremente el número de personal para atender a los usuarios.				X		X		X		X		X				
		Gestión de recursos materiales	Se brinda los recursos necesarios para atender a los usuarios.				X		X		X		X		X				
			El personal administra de manera eficiente los recursos que se le otorgan.				X		X		X		X		X				
		Designación presupuestal	La entidad adquiere los insumos necesarios para el personal médico que atienden a los usuarios.				X		X		X		X		X				
	Dirección	Motivación al personal	Se percibe que el personal médico se encuentra motivado para atender a los usuarios.				X		X		X		X		X				
			Es necesario que se motive al personal para mejorar la atención.				X		X		X		X		X				
		Comunicación	Se cuenta con canales de comunicaciones entre el personal de salud y los Usuarios.				X		X		X		X		X				
			Se cuenta con canales digitales para la atención a los usuarios.				X		X		X		X		X				
		Liderazgo	El liderazgo que se ejerce en el personal de salud es el adecuado para brindar el servicio a los usuarios.				X		X		X		X		X				
	Control	Supervisión	El personal de salud es supervisado en el proceso de atención a los usuarios.				X		X		X		X		X				

		información suministrada a familiares	Se brinda información a los familiares de los usuarios atendidos.				X		X		X		X		X		
	Atención y cortesía	Cortesía del personal de seguridad	Cuando acude al centro de salud el personal de portería le atiende y				X		X		X		X		X		
			orienta de manera Cordial.														
		Cortesía del personal de recepción	Siempre se ubica a un personal de salud al ingreso del establecimiento para Realizar consultas.				X		X		X		X		X		
		Cortesía del personal encargado de los exámenes	El personal que atiende a los usuarios presenta un trato amable.				X		X		X		X		X		
	Tiempo de espera	Tiempo de espera para ver al médico	El tiempo que le toma para ser atendido es el adecuado.				X		X		X		X		X		
		Tiempo de espera para recibir tratamiento	Cuando realiza sus Consultas al personal de salud, le atiende de manera rápida y oportuna.				X		X		X		X		X		
		Tiempo aproximado de espera fue advertido	Considera que el tiempo promedio de espera es el adecuado para atender a los usuarios.				X		X		X		X		X		
	Confort y limpieza	Limpieza general del centro de urgencias	El centro de salud Permanece limpio todo el horario de atención.				X		X		X		X		X		
			El personal de limpieza Realiza su trabajo de manera eficiente.				X		X		X		X		X		
		comodidad del mobiliario	Las instalaciones físicas del centro de salud, brindan comodidad a los usuarios.				X		X		X		X		X		
		Temperatura y ventilación	Secuenta con ventilación como aire acondicionado que mantienen una temperatura adecuada.				X		X		X		X		X		

Estimado señor (a) (ita):

CHACON DUENAS LUZ LILIAM

Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento cuestionario de gestión administrativa y satisfacción de la población.

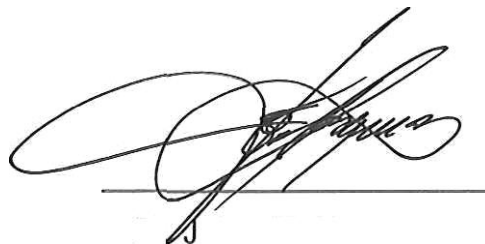
El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: **Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022**, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver *cuadro de validación*).

- *• Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- t• Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
 - Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- i• Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- t• La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luz Liliam Chacon Duenas', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Atentamente

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operación de Emergencia, Casma - 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: para analizar la gestión administrativa

REFERENCIA:

Autor: Rojas, et al. (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

Cuestionario: para analizar la satisfacción de la población

REFERENCIA:

Autor: Febres y Mercado, (2020).

Procedencia: *Colombia*

Adaptación: *Jaime Velásquez*

Duración: *25 minutos*

Forma de administración: *Personalizada*

Ámbito de aplicación: *Casma*

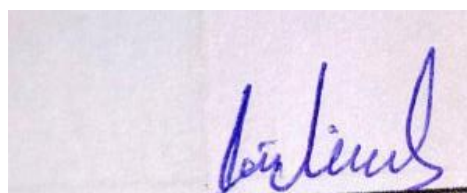
APELLIDOS Y NOMBRES:

CHACON DUENAS LUZ LILIAM

GRADO ACADÉMICO: MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN
DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

N° DE DNI: 31674320

VALORACION



FIRMA DEL EVALUADOR

Titulo		Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022															
Objetivo		Obtener información valida y confiable de la gestión administrativa y la satisfacción de la población															
Variable	Dimensión	indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								U § opz la uoz æ of u § 6 u § ••• u § asp		
				Bueno	Regular	De ce g a	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			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Gestión administrativa	Planificación	Direccionamiento de la misión	Evidencia que el Centro de Operaciones de Emergencia se preocupa por el bienestar de la salud de la población.				X	No	X	No	X		X		X	No	
		Cumplimiento de objetivos	Se percibe que la entidad cumple con la atención a los usuarios de Casma.				X		X		X		X		X		
		Estrategias de actividades	Se evidencia que el personal de la entidad distribuye de manera eficiente al personal que atiende a los usuarios.				X		X		X		X		X		
							X		X		X		X		X		
		Recursos financieros	Considera que la entidad distribuye de manera eficiente los recursos financieros. Los recursos que destina el gobierno central llegan a todos los usuarios.				X		X		X		X		X		
						X		X		X		X		X			
gestión personal de	Se cuenta con el personal suficiente para				X		X		X		X		X				
							X		X		X		X				

	Organización		atender a todos los Usuarios.																
			Es necesario que se incremente el número de personal para atender a los usuarios.				X	X	X	X	X								
		Gestión de recursos materiales	Se brinda los recursos necesarios para atender a los usuarios.				X	X	X	X	X	X							
			El personal administra de manera eficiente los recursos que se le otorgan.				X	X	X	X	X	X							
		Designación presupuestal	La entidad adquiere los insumos necesarios para el personal médico que atienden a los usuarios.				X	X	X	X	X	X							
	Dirección	Motivación personal al	Se percibe que el personal médico se encuentra motivado para atender a los usuarios.				X	X	X	X	X	X							
			Es necesario que se motive al personal para mejorar la atención.				X	X	X	X	X	X							
		Comunicación	Se cuenta con canales de comunicaciones entre el personal de salud y los Usuarios.				X	X	X	X	X	X							
			Se cuenta con canales digitales para la atención a los usuarios.				X	X	X	X	X	X							
		Liderazgo	El liderazgo que se ejerce en el personal de salud es el adecuado para brindar el servicio a los usuarios.				X	X	X	X	X	X							

	Control	Supervisión	El personal de salud es <i>supervisa0o en e!</i> proceso de atención a los usuarios.				X		X		X		X		X		
--	---------	-------------	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

			Los usuarios tienen canales para realizar quejas o reclamos del servicio recibido.				X		X		X		X		X		
		Regulación de actividades	El personal de salud cumple sus actividades de atención al usuario				X		X		X		X		X		
		Cumplimiento de normativa	Se evidencia Cumplimiento de protocolos de seguridad por el personal de salud.				X		X		X		X		X		
			Se percibe que el personal de salud cumple con la norma dispuesto por el MINSA.				X		X		X		X		X		
		Satisfacción de la población	Cuidado del médico	Cortesía y respeto del médico	Percibe un trato de cortesía y respeto por parte del personal de salud.				X		X		X		X		X
Claridad en la información suministrada	La información que le brinda el personal de salud es clara y entendible.						X		X		X		X		X		
Preocupación por la comodidad del paciente	Evidencia preocupación por el usuario.						X		X		X		X		X		
Interés en el paciente como persona	El personal de salud se preocupa por el bienestar de los usuarios.						X		X		X		X		X		
	Accesibilidad del personal del centro de <i>urgencia</i> en caso de inquietudes		Se tiene acceso al personal de salud para <i>realizar</i> consultas.				X		X		X		X		X		

		Temperatura y ventilación	Secuenta <i>con</i> ventilación como aire acondicionado que mantienen una temperatura adecuada.				X		X		X		X		X		
--	--	---------------------------	---	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022", cuyo autor es VELASQUEZ ZUÑIGA JAIME EDUARDO, 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.

CHIMBOTE, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 12-08- 2022 22:21:01
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:54:53

Código documento Trilce: INV - 0790177