



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un
establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Farías Estrada, Sheyla Alexandra (orcid.org/0000-0001-5637-9951)

ASESOR:

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

CO-ASESOR:

Mg. Núñez Untiveros Jesús Enrique (orcid.org/0000-0001-9069-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijos Gian Piero y Gian Franco por ser la razón de mi vida, quienes con su amor y paciencia me permitieron culminar esta meta, a mi madre porque sin su apoyo nada de esto sería posible, por inculcar en mí la perseverancia y deseo de superación siempre.

Agradecimiento

A Dios ya que sus tiempos son perfectos y sin Él soy nada, a ti que con ese apoyo incondicional me diste fuerzas, consuelo y guía, a mi asesor ya que con su guía permitió que culmine esta meta y a todas las personas que estuvieron ahí para apoyarme a no darme por vencida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
VI. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

Tabla 1.	Validez del cuestionario de la variable gestión administrativa	17
Tabla 2.	Validez del cuestionario de la variable satisfacción del usuario	17
Tabla 3.	Confiabilidad del cuestionario gestión administrativa.....	18
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario	18
Tabla 5.	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	21
Tabla 6.	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	22
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la dimensión ejecución.....	23
Tabla 8.	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación	24
Tabla 9.	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	25
Tabla 10.	Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario	26
Tabla 11.	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	27
Tabla 12.	Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles	28
Tabla 13.	Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario.....	29
Tabla 14.	Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario	29
Tabla 15.	Relación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario.....	30
Tabla 16.	Relación entre la dimensión ejecución y la variable Satisfacción del usuario.....	30
Tabla 17.	Relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción del usuario.....	31
Tabla 18.	Relación entre la dimensión control y la variable Satisfacción del usuario	32
Tabla 19.	Relación entre la dimensión control y la variable Satisfacción del usuario	32
Tabla 20.	Relación entre la dimensión control y la variable Satisfacción del usuario	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa	21
Figura 2.	Análisis descriptivo de la dimensión planificación	22
Figura 3.	Análisis descriptivo de la dimensión ejecución	23
Figura 4.	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación	24
Figura 5.	Análisis descriptivo de la dimensión control.....	25
Figura 6.	Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario	26
Figura 7.	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta	27
Figura 8.	Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles.....	28

Resumen

La investigación desarrolla el tema “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022”. Plantea como objetivo la determinación de la respectiva relación entre la gestión en el sector administrativo, y lo que vendría a ser el porcentaje de satisfacción respecto al usuario en un determinado establecimiento de salud público de Lima Metropolitana durante el periodo 2022. Para ello, el marco metodológico fue de tipo básico, a la vez que cuantitativo, con un diseño de tipología no experimental, así como transversal y correlacional, aplicado a una muestra de 280 usuarios a quienes se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de satisfacción usuario. A su vez, se aplicó en el instrumento en diferentes establecimientos de salud. Dados sus resultados, se evidenció la existencia de una correlación positiva y muy fuerte ($Rho=0.893$), con significancia = 0,000 inferior al 5%; es decir, esto en el caso específico de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022. De esta forma, se termina por concluir que la gestión administrativa no se aproxima a una distribución normal, con la satisfacción de usuarios de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022. entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción, usuario, establecimiento de salud.

Abstract

The research develops the theme "Administrative management and user satisfaction of a public health establishment in Metropolitan Lima 2022". The objective is to determine the respective relationship between management in the administrative sector, and what would be the percentage of satisfaction with respect to the user in a public health establishment in Metropolitan Lima 2022. The research was basic, quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a sample of 280 users to whom two instruments were applied: an administrative management questionnaire and a user satisfaction questionnaire. It was applied in the instrument in different health establishments. The results showed that there is a positive and very strong correlation ($Rho=0.893$), with significance = 0.000 less than 5%; that is, the satisfaction of the user of a public Health establishment of Metropolitan Lima 2022. Concluding that the administrative management does not approach a normal distribution, with the satisfaction of users of a public Health establishment of Metropolitan Lima 2022. between the management administration and user satisfaction of a public health facility in Metropolitan Lima 2022.

Keywords: administrative management, satisfaction, user, health establishment.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los establecimientos de salud se enfrentan a grandes desafíos administrativos debido al efecto de la COVID-19, que ha evidenciado las grandes deficiencias y necesidades para realizar nuevos cambios en dichas organizaciones de salud, de forma que se logre cubrir todas las necesidades sociales que demande la población. De acuerdo a Pirona (2021), en todo el mundo la gestión administrativa ha sido afectada seriamente por la coyuntura de la pandemia, teniendo un efecto negativo sobre el número de recursos usados por las instituciones.

En diversos países del mundo, la gestión administrativa está pasando por una situación crítica, por lo cual, en países como Vietnam, los profesionales de salud están dedicando mayor tiempo al trabajo administrativo de un 20 al 40%, incluidas las reuniones profesionales diarias, la reunión del hospital, la finalización de registros de pacientes y la redacción de informes; debido a la deficiencia en la organización y evaluación de la carga del trabajo; motivo por cuál existe una pérdida valiosa de tiempo y los profesionales no se dedican al cuidado y atención del paciente (Nguyen et al., 2022). Asimismo, en China, Wang (2022) evidenció que los profesionales de salud, para garantizar los servicios hospitalarios, se están dedicando un 20% más a la gestión administrativa.

De acuerdo a Gómez et al. (2022) es necesario gestionar adecuadamente los recursos del estado en beneficio de la población, de manera que los servicios públicos ofrecidos se orienten a ofrecer servicios de alta calidad, aplicando adecuadamente la gestión administrativa para lograr que el usuario externo se sienta satisfecho, es decir, se logre mejorar de vida de los pobladores. Según Cuervo y López (2020) en los establecimientos de salud, en general en todas las entidades públicas, existen malas prácticas de gestión administrativa donde no se mide las actividades desarrolladas, no se cumplen con las metas anuales y no se previene los problemas organizacionales.

En el Perú, tal y como menciona la Ley General de Salud (Ley N° 26842) en su texto preliminar, inciso VI, las organizaciones que otorgan servicios relativos a la salud, deben de tener aseguradas por parte del Estado las condiciones que aseguren la atención adecuada destinada a las personas en condiciones que se consideren socialmente aceptables en términos tanto de seguridad, como de oportunidad y calidad. Sin embargo, la mayoría de las instituciones hospitalarias,

principalmente públicas, se caracterizan por brindar servicios ineficientes y poco transparentes en su administración, por lo que los pacientes se quejan constantemente de los servicios, donde no se trabaja en los procesos de atención, además, se carece de metas a la vez que objetivos en beneficio de la población para alcanzar servicios efectivos y eficientes; esto no ayuda a tener una buena imagen a las instituciones de salud. (Díazy Alcas, 2021).

Por lo tanto, los servicios de salud del país, no estaban preparados para las consecuencias que produjo el COVID-19. El incremento notable de casos llevó a que los servicios de salud colapsaran; debido a la falta de un plan de contingencia, por lo que no contaban con estrategias preventivas, los usuarios quedaron a la deriva y llevó a que hubiera muchos reclamos por el hecho (Becerra y Condori, 2020).

Según Hernández et al. (2019) la insatisfacción en el servicio de salud ha sido uno de los más altos en los últimos años, producto de la baja sensación de calidad de atención a la vez que al incremento sus costos. El problema de que las personas estén satisfechas respecto a los establecimientos de salud, ha sido un problema de siempre en el Perú. El INEI (2015) refiere que el 95% establecimientos del MINSA, 22 clínicas, 55 establecimientos de Seguro Social de Salud del Perú y de las Fuerzas Armadas y Policiales, no garantizan la satisfacción de los pacientes.

De acuerdo a Acosta et al. (2011) el usuario presenta insatisfacción por los difíciles accesos a los servicios y a los dilatados y prolongados tiempos que hay que esperar, y esto es consecuencia de no tener los objetivos claros por parte del equipo de trabajo, como también la falta de capacidad para maximizar los recursos obtenidos por las entidades de salud. Por tanto, la satisfacción de cada usuario, desde que solicita la atención hasta que termina su tratamiento, se ha visto afectada por una insuficiente gestión administrativa por parte las organizaciones.

El Centro de Salud Materno Infantil se encuentra ubicado geográficamente en la capital del Perú. En la actualidad, la gestión administrativa en dicho nosocomio presenta deficiencia, debido a la falta de personal y el bajo presupuesto que se le asigna a la institución; lo cual impide que se brinden un servicio de calidad; a consecuencia de ello se produce constantes quejas y reclamos de los usuarios externos. Dicho problema se está acrecentando, el mismo que está afectando a la imagen de la entidad. Sobre la base de esto, se formuló como problemática general:

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022? En tanto el problema específico fue: ¿Qué relación existe entre las dimensiones la gestión administrativa como son planificación, ejecución, evaluación y el control con la satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?

A su vez, cabe mencionar que la justificación social del trabajo radica respecto al beneficio que brindara a los funcionarios públicos, para que puedan tomar decisiones idóneas y oportunas para alcanzar un buen nivel de satisfacción respecto al usuario. Asimismo, en el aspecto práctico permitirá identificar cuáles fueron los aspectos críticos en el Centro de Salud Materno Infantil por mejorar en la administración actual. En tanto, en el aspecto teórico, permitirá analizar los hallazgos sobre las variables analizadas, respectivamente en la entidad de salud.

Igualmente, hay una justificación en términos de metodología del trabajo académico que se encuentra en el aporte que esta realizó a la comunidad científica. Por un lado, apporto con dos instrumentos de recojo de datos, para cada una de las variables evaluadas, misma que pasaron por un juicio a fin de obtener su validación y también su confiabilidad. Por otra parte, el trabajo servirá a la comunidad científica para continuar profundizando el análisis en distintos ámbitos.

Como finalidad primordial se tuvo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022. El objetivo específico fue determinar la relación que existe entre las dimensiones la gestión administrativa como son planificación, ejecución, evaluación y el control respecto al nivel de satisfacción del paciente de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos desarrollados con respecto a las variables que se están estudiando, se tomó estudios nacionales a la vez que también internacionales. Así, en el ámbito nacional, Gamero (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de establecer si la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción del usuario en Tacna, específicamente en un local que presta atenciones de salud. Se desarrolló un alcance correlacional, con el enfoque cuantitativo, en su diseño de tipología no experimental, y de tipo transversal -en términos de corte de tiempo en el que se va a medir las variables; el cual fue diseñado para una población total de 680 individuos que utilizan el local, de los cuales se tomó como muestra a 338 usuarios; se aplicó como técnica aquella conocida como encuesta y se usó como instrumentos dos cuestionarios de 20 ítems cada uno. Los resultados indicaron que la gestión administrativa tiene una aceptación de 68,34%, asimismo, tiene un impacto significativo con la satisfacción en la entidad de salud, lo cual se evidencia con la prueba de R cuadrado de 0,999 (99,9 %) a la vez que un valor de $p = 0,000 < 0,05$ respectivamente. Finalmente, se termina por concluir que, en su mayoría los usuarios indicaron que mientras haya una buena gestión administrativa, esto generará que el centro de salud sea más eficiente y por ende los usuarios se encuentren más satisfechos.

Lozada (2021) llevó a cabo una investigación con el objetivo de establecer si la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en una institución pública de Moyobamba - San Martín durante el periodo 2020. Se desarrolló respecto al enfoque cuantitativo, tipo transversal a la vez que un alcance correlacional; a la vez que no experimental. A partir de sus resultados, sus hallazgos evidenciaron que la gestión administrativa se correlaciona moderadamente demostrado con $Pearson = 0,658$. Finalmente, se concluyó que, a medida que haya un mejoramiento a la vez que control en la gestión administrativa, esto hará que haya una mejor atención hacia los usuarios, generando una mayor satisfacción entre ellos.

Cabana (2018) se planteó el objetivo de establecer si la gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción del usuario del servicio de atención que brindan los centros de salud del Callao. Se desarrolló bajo la metodología de un enfoque de tipología cuantitativa, en su diseño no experimental, a la vez que de tipo transversal con un alcance descriptivo; cuya población fue de

350 usuarios, de donde obtuvo una muestra de 166 usuarios; para obtener los datos necesarios de la investigación se usó la encuesta e instrumentalizado por medio de dos cuestionarios con 12 ítems cada uno. Los resultados evidenciaron que en el área administrativa el 75% gestión administrativa fue buena, mientras que el 25% que fue mala. Además, el 58% indicó que se aplicaban las normas de control a la vez que el 35% que no se aplican, resaltando que a una mejor gestión administración se disminuye la insatisfacción de los usuarios de los locales estudiados que prestan servicios de salud. Finalmente, se concluyó que, se debe mejorar la primera variable a efectos de que se incremente el grado de satisfacción del usuario.

Fano (2020) planteó buscó demostrar la percepción sobre la gestión administrativa en los usuarios del programa social, Pensión 65. La metodología utilizada para el trabajo académico fue un enfoque cuantitativo, con tipología descriptiva; a la vez de con diseño no experimental. De esta forma, sus hallazgos indicaron que, de hecho, si existe una buena calidad de la gestión administrativa significa que se desarrollan los procesos por parte de los colaboradores del establecimiento, lo cual, permite que los usuarios se sientan satisfechos, añadiendo que el 57% tiene una percepción aceptable de la dirección, el 47% en la organización, el 45% en el control y 38% en la planificación. Finalmente se concluyó que la gestión a la vez que el método de proceso de datos permitió analizar e identificar la satisfacción de los pacientes.

Paredes (2018) realizó su estudio a fin de establecer si la gestión administrativa incide en la satisfacción de los usuarios del área de nutrición en un hospital de la capital. Se desarrolló bajo la metodología de un enfoque de tipología cuantitativa, así como no experimental, a la vez que de tipo transversal. Entre los resultados se evidenciaron que con respecto a la variable del hospital el 22,1% de usuarios se encuentra satisfecho; mientras que el 77,9% indicó estar insatisfechos. Finalmente, se concluyó que, los usuarios se sienten insatisfechos porque no tienen confianza de los servicios otorgado por la parte del hospital, área analizada (nutrición), dado que manifiestan que no se absuelven sus inquietudes.

Gutierrez (2018) llevó a cabo una investigación con el objetivo de probar si la gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción de los usuarios externos en el área de EsSalud. Presenta la metodología no experimental a la vez que de

tipo transversal; cuantitativo. Los resultados evidenciaron que la primera variable no se correlaciona con la segunda, comprobado con una significancia de 0.108 (mayor a 5%) y un valor de R de Spearman de 0.273; asimismo, el 56% manifiesta que existe una regular gestión administrativa y el 44% se siente satisfecho con la gestión administrativa, además, el 89% de los usuarios tiene una insatisfacción moderada a la vez que el 11% leve. Finalmente, se concluyó que, las variables analizadas no tienen relación en el establecimiento de salud.

En lo que tiene relación con las investigaciones pasadas sobre el tema, en el ámbito internacional, Álvarez (2020) llevó en práctica un trabajo investigativo que buscó establecer si la gestión administrativa se correlaciona con la satisfacción del usuario en un hospital de Colombia. Se desarrolló bajo la metodología de un enfoque cuantitativo, en su diseño no experimental, tipo transversal a la vez que de alcance correlacional. La población total fueron 380 individuos que se atienden o usan el hospital, y se recabó una muestra de 156 de ellos. Como técnica de investigación fue usado un cuestionario con 20 cuestiones. Entre los resultados se observó que, del total de los usuarios externos, el 13,5% percibía mal, el 76,3% bien a la vez que el 10,3% reconocía excelente gestión administrativa. En otras palabras, los usuarios externos asumen que la administración es adecuada, asimismo, indican que la calidad de servicios recibida es buena, lo que lleva a deducir, llegar a la conclusión, que la primera variable cuando se da adecuadamente contribuye a mejorar la satisfacción de los usuarios de la entidad de salud.

En el artículo de Cadena et al. (2019) realizaron un trabajo académico para determinar el efecto positivo de la gestión administrativa que genera en la satisfacción de los que utilizan la consulta externa, de los locales que brindan servicios de salud de los estados de Quito y Rumiñahui, ubicados en Pichincha. Se desarrolló bajo la metodología de un enfoque cuantitativo, en su diseño no experimental, tipo transversal a la vez que alcance correlacional. 594 usuarios fueron la población en su totalidad, dado lo cual se obtuvo una muestra de 384 personas que se atienden o utilizan los servicios. Se utilizó como técnica, para recoger la información necesaria en la investigación, un cuestionario. Los resultados evidenciaron que, el 59 % de los usuarios está de acuerdo con el liderazgo de la gerencia, el 72 % dice que la gerencia ha mejorado y el 87 % volverá a comprometerse. De igual forma, hubo un nivel de significación de 5% entre las

variables evaluadas por el presente trabajo, lo que conlleva a que entre ellas hubo una correlación. Finalmente, se llegó a la conclusión de que, los que utilizan el centro de salud en su mayoría indicaron que la gestión administrativa ha mejorado, lo que tuvo repercusiones en un aumento del nivel de satisfacción.

Arbeláez y Mendoza (2018) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de establecer si la satisfacción de los usuarios está relacionado a la buena gestión administrativa en una entidad de salud de Ecuador. Se desarrolló bajo la metodología de un enfoque cuantitativo, en su diseño no experimental, tipo transversal a la vez que alcance correlacional. La población, el conjunto de personas que cumplen los requisitos de la investigación, estuvo compuesta por todos los usuarios del establecimiento que brinda servicios de salud y se obtuvo como subgrupo, muestra, a 652 usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios como técnica de investigación. Los resultados evidenciaron que con respecto a la gestión administrativa se consideró como sana el 56% y en la primera variable el 44%. La insatisfacción de los usuarios externos fue moderada en un 89% y leve en un 11%. La mala calidad de la gestión de las instalaciones fue 89% a la vez que el índice de correlación dimensional de la segunda variable con la satisfacción es fuertemente negativo ($r = -0.52$). Finalmente, se llegó a la conclusión de que, los usuarios no tienen satisfacción con respecto a la manera en que se organiza la segunda variable, es decir, la gestión de la administración.

Amankwah et al. (2019) realizaron un trabajo académico para determinar si la gestión de las instalaciones hospitalarias en Ghana respalda positivamente la prestación de servicios básicos a la vez que garantizará la satisfacción del cliente. Se desarrolló con una metodología de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, de tipo transversal (una única medición temporal) y alcance correlacional. La población fueron 620 usuarios y tomó como muestra a 660 pacientes. La técnica para recabar los datos fue la encuesta, por medio de un instrumento de dos cuestionarios con escala Likert. Fueron encontrados, entre los resultados, que se muestra que la primera variable contribuye de forma positiva a mejorar la segunda variable, como lo demuestra la prueba de R cuadrado al 99.9%, con una tasa de aceptación del 74.28%. Finalmente, se concluyó que, la primera variable tiene relación significativa con la segunda en los externos.

En esta parte de la investigación aborda las teorías y conceptos que

sustentan las variables gestión administrativa a la vez que de la satisfacción del usuario.

En primer lugar, se ilustra un enfoque teórico general de la gestión administrativa utilizando la teoría clásica de Fayol, que enfatiza que todas las organizaciones deben realizar funciones técnicas, comerciales, financieras, contables a la vez que administrativas. Por lo tanto, una organización funciona correctamente cuando todos los elementos y áreas de la organización están sincronizados. Nadie puede fallar; o sino áreas no relacionadas pueden estar afectadas, generando que la organización no funcione de manera efectiva. En este sentido, la gerencia tiene la capacidad de controlar y coordinar varios roles dentro de una organización para llevar a cabo un conjunto de actividades, prevenir a la vez que resolver problemas y lograr objetivos establecidos (Mendoza y Moreira, 2021).

El Modelo de Gestión Administrativa de Guevara (2022) explicó que la necesidad de convertirse en un modelo que pueda ser referenciado a otras instituciones médicas también implica que se necesitan estándares más estrictos para mejorar el servicio y la gestión de la eficiencia y calidez que los usuarios demandan y necesitan de los hospitales, explicó. El modelo aborda una variedad de paradigmas de gobernanza que pretenden cambiar la forma de las interrelaciones entre quienes brindan a la vez de quienes reciben atención médica para mantener sinergias. En este sentido, asegura que la dirección cuente con las herramientas adecuadas para alcanzar las metas establecidas, satisfacer las necesidades, así como alcanzar los objetivos institucionales.

Por consiguiente, es apropiado elevar la calidad de prestación del servicio sanitario, otorgando la posibilidad de comunicar, sensibilizar a la vez que recomendar en el centro médico las mejoras convenientes y al mismo tiempo, imitar esta acción en las demás instituciones hospitalarias. En definitiva, posee un significado para la sociedad, porque contribuirá a la solución de las problemáticas relacionadas con el sistema de salud (Guevara, 2022).

Asimismo, se puede entender como un procedimiento que juega un papel importante para asegurar la gestión idónea de una organización debido a su capacidad para administrar de manera eficaz sus recursos materiales a la vez que humanos para el logro de los objetivos (Guevara, 2022). Del mismo modo, se puede decir ésta se basa en la planificación, diseño, implementación y supervisión del uso

de los bienes que se dan en una institución para lograr sus objetivos inicialmente planificados (Mendoza et al., 2018).

Por lo tanto, tiene como máxima finalidad otorgar paralelamente alta calidad como servicios a fin de compensar los requerimientos de los residentes en los ejes de seguridad, educación y salud, priorizando las necesidades de las personas mediante la tramitación a la vez que gestión de los reconocimientos económicos recibidos por el Estado. Presentar solicitantes en todo momento y ofrecer alternativas para solucionar los problemas de los ciudadanos (Vela, 2020).

De acuerdo a Guevara (2022) la gestión administrativa está integrada por cuatro dimensiones: planificación, ejecución, evaluación y control.

La planificación se trata de fijar metas, alcanzar propósitos y determinar los recursos a la vez que actividades a realizar durante un período de tiempo determinado. Esencialmente, la formulación de un plan o patrón que incorpore actividades futuras requiere la capacidad de anticipar, visualizar así como ver el futuro (Guevara, 2022).

La ejecución es cuando se realizan actividades con el objetivo, el fin, de lograr la misión de una organización. Por lo tanto, las actividades que ocurren durante la fase de planificación deben realizarse físicamente, donde el representante de la entidad debe desarrollar estrategia para dar inicio y continuar el trabajo requerido por los miembros del grupo para completar el trabajo.

La evaluación es el acto de orientar a la vez que esclarecer el desempeño de una institución con base en información confiable así como actualizada. La información generada por la evaluación se relaciona con indicadores de éxito, detección de errores, determinación de fallas e identificación de interrupciones que deben eliminarse (Guevara, 2022).

El control es la evaluación a la vez que medición del desempeño de una organización para afianzar que se cumplan los objetivos a la vez que los planes establecidos por la institución. Con este fin, las tecnologías y los sistemas de control son esencialmente medios para supervisar de forma efectiva los procesos administrativos, la ética en las empresas así como la calidad de los servicios (Guevara, 2022).

En segundo lugar, la teoría general de la satisfacción del usuario se explica

mediante el modelo SERVQUAL, donde se distinguen dos partes diferenciadas: usuario y empresa. Así, el modelo introduce a la vez que analiza un conjunto de inconsistencias, diferencias o vacíos que pueden existir dentro de una organización que los usuarios (expectativas de servicio) pueden percibir o prestar servicios pero que están relacionados entre sí (Bustamante et al., 2019).

El modelo intenta priorizar los descriptores que requieren atención para sugerir mejoras a las vulnerabilidades encontradas. Se considera la siguiente explicación simplificada: Confianza: La capacidad de realizar con seguridad y a la vez que precisión los servicios prometidos. Responsabilidad: Posibilidad de ayudar a los usuarios y promocionar servicios rápidamente. Seguridad: La capacidad de inspirar conocimiento, cortesía así como buena voluntad en los empleados. Empatía: Brinda a tus usuarios una atención individualizada a la vez que atenta. Físico: infraestructura, equipo, material así como también personal (Bustamante et al., 2019).

En particular, desde hace más de 20 años se desarrollan adaptaciones del Modelo SERVQUAL, el cual ayuda a entender de manera cuantitativa la satisfacción del público en las organizaciones, donde se evalúa la calidad de los servicios desde las expectativas a la vez que percepciones objetivas de los usuarios. En ese sentido, en la actualidad las organizaciones sanitarias evalúan la eficiencia de sus servicios desde la satisfacción de quienes atienden, porque son un factor determinante para lograr los objetivos a la vez que sus metas anuales (Bustamante et al., 2019).

Asimismo, es la misión, así como la razón de un servicio que determina lo que se espera y lo que se logra por factores dependientes como valores, habilidades, capacidades a la vez que organización de las instituciones de salud (Paredes, 2020). Así, se refiere a que es un indicador básico de la calidad asistencial (Febres-Ramos et al., 2020).

Por otro lado, se puede comprender como el grado en que una institución de salud está satisfecha con respecto a las expectativas que mantienen y percepciones conllevan las personas que utilizan los bienes y servicios de la institución de salud, respecto a los mismos. La satisfacción se puede evaluar en función a las percepciones de los pacientes a la vez que familiares, que a su vez pueden identificar qué factores del tratamiento determinan la satisfacción o la insatisfacción

(Becerra-Canales et al., 2020).

En el estudio se tomó como dimensiones de la satisfacción del usuario lo que se encuentra en el análisis del modelo SERVQUAL que fue modificado por el Ministerio de Salud (citando a Paredes, 2020) en cuatro puntos: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía a la vez que tangibilidad.

La confiabilidad se refiere a una persona digna con una actitud apropiada de confianza, competencia profesional, que está interesada en resolver problemas e inconvenientes, así como el avance sistemático de la atención médica (Paredes, 2020).

La capacidad de respuesta es una habilidad, actitud a la vez que aptitudes, por lo que tiene que ver no solo con la rapidez para reaccionar o enfrentar una situación, sino también con la disposición para atender las inquietudes del usuario, la sencillez de agilizar el proceso de atención (Paredes, 2020).

La empatía trata de comprender las necesidades, sentimientos a la vez que sensaciones de colocarse en la posición de las otras personas para entender las necesidades del otro de forma recíproca (Paredes, 2020).

Los aspectos tangibles son elementos estructurales que hacen posible que los que trabajan en el sector salud -tales como condiciones físicas, equipos, infraestructura, instalaciones e insumos- brinden comodidad a los usuarios (Paredes, 2020).

Por otro lado, de acuerdo al Ministerio de Salud, su personal tiene por encargo que deben priorizar la calidad de los servicios que son otorgados por las entidades donde laboran, de forma que, los usuarios del sector salud se sientan satisfechos con los diversos servicios que reciben. Considerando, que en los últimos años se han introducido estrategias para evaluar esta variable en los pacientes de hospitales receptores de atenciones, todo esto en el marco de la eficacia a la vez que de la ética de los profesionales de la salud (Paredes, 2020).

La misión primordial y central del personal de salud, es satisfacer lo que sus pacientes necesitan primariamente durante la hospitalización, asegurar el bienestar de su recuperación a la vez que mantener y restaurar la salud. Sujeto a lo anterior, el paciente tiene derecho a solicitar que los servicios prestados como parte de la atención médica cumplan con los criterios aprobados por la institución de

conformidad con las leyes generales de salud aplicables, así como las normas de desempeño profesional en el campo de la salud (Campos et al., 2022).

En Perú, la Ley Marco del Seguro Universal en Salud declara que toda persona residente en el país tiene derecho a ser atendidos con calidad a la vez que oportuna. El estado se compromete a brindar servicios de calidad sin discriminación a proveedores y pagadores de atención médica públicos, así como privados, a través de un seguro que permita, de la opción de acceder a una variedad de servicios en el Plan Básico de Atención Médica. A pesar de las mejoras en los seguros a la vez que, a la atención en medicina en los últimos años, los que utilizan estos servicios no se encuentran satisfechos con los mismos, en términos de atención médica (Hernández-Vásquez et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

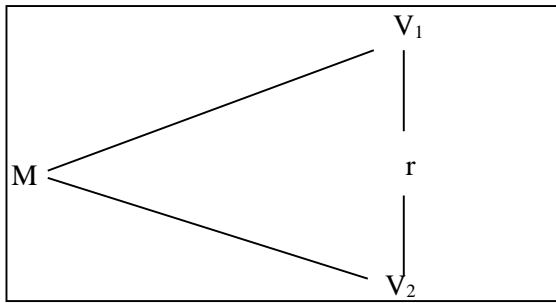
El trabajo académico será básico, por el hecho que aportará con información actualizada para incrementar los conocimientos sobre las variables en un establecimiento de salud. De acuerdo a Baena (2017) la investigación básica se encarga de estudiar una problemática únicamente para buscar conocimientos, asimismo, son las que se proponen conocer las teorías fundamentales para variables.

El presente estudio universitario fue de enfoque de tipología cuantitativa, dado que es el más conveniente cuando el objeto de investigación se puede estimar en magnitudes y sus resultados serán analizados estadísticamente. Éste consiste en utilizar la obtención de datos para realizar el análisis de ellos por medio de números respondiendo a las preguntas del estudio y afirmar las hipótesis que han sido formuladas (Ñaupas et al 2018).

El trabajo investigativo fue de diseño no experimental, por el hecho que ninguna de las variables de la investigación se manipuló y tampoco se intentará cambiarlo. Éste se desarrolla sin el cambio de los fenómenos estudiados evaluados, por lo cual, se va a hacer una observación de ellos en su situación natural, originaria en contexto, a fin de realizar las evaluaciones (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

El estudio investigativo fue de corte transversal, a causa de que se estudió por el investigador en una sola instancia motivo por el que no existirá un seguimiento. Según Arias (2021) la investigación transversal se pone en práctica el estudio en un periodo temporal determinado y definido, que suele ser único, en donde se tendrán dos variables para determinar su correlación entre ambas.

De acuerdo al alcance, el trabajo fue correlacional, porque las variables fueron medidas independientemente y se buscará determinar si tienen algún tipo de relación entre sí. De acuerdo a Sánchez et al. (2018) el trabajo académico fue correlacional: demuestra la correlación estadística que hay entre las variables, lo que hace necesario que los hallazgos se presenten en forma de correlaciones.



Fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Dónde:

- M** : Colaboradores
- V₁** : Gestión administrativa
- V₂** : Satisfacción del usuario
- r** : Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable gestión administrativa

Definición conceptual: Es entendida como la capacidad de manejar, gestionar y gerenciar los recursos físicos y humanos, con la finalidad de cumplir con la misión de las instituciones que dan servicios de salud a las personas (Guevara, 2022).

Definición operacional: Se midió mediante un cuestionario de 14 ítems, dividido en las dimensiones planeación, ejecución, evaluación y control.

Escala de medición: Nominal

Variable satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es una medida de cómo los servicios suministrados por las entidades de salud cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios del exterior (Paredes, 2020).

Definición operacional: Se midió mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las dimensiones siguientes capacidad de respuesta y aspectos tangibles.

Escala de medición: Nominal

3.3. Población, muestra y muestreo

Tuvo en totalidad por cantidad y unidad 1028 personas, de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. Según Arias (2021) la población está conformado por el conjunto indeterminado o determinado de individuos que cuentan con particularidades semejantes entre ellos, por tanto, representa el conjunto global de la investigación que se reduce en un espacio físico en específico, es decir, que es la totalidad de individuos que se encuentran en un territorio en concreto donde se realiza el estudio.

Criterios de inclusión

- Usuarios con mayoría de edad, 18 años o más.
- Usuarios que aceptan voluntariamente responder las encuestas.

Criterios de exclusión

- Usuarios con habilidades especiales.
- Menores de edad.

Muestra

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

Dónde:

n : La muestra ($n = ?$)

N : La población ($N = 1028$)

q : Probabilidad de no ocurrencia de un evento ($Q = 0.5$)

Z : Confianza de 95% ($Z = 1.96$)

E : Error muestral ($e = 5\%$)

p : Probabilidad de ocurrir un evento ($P = 0.5$)

Siguiendo los lineamientos de la fórmula se procede a reemplazar los datos:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1028}{0.05^2(1028 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 280$$

En ese sentido, los elementos del subconjunto de la muestra fueron 280 personas de un establecimiento público de Salud de Lima Metropolitana. De acuerdo a Tafur (2020) la muestra es una parte de la población de participantes, que fueron obtenidos empleando criterios bien definidos, en algunos casos, la muestra puede ser equivalente a la población que cumple con los requisitos del trabajo académico en su totalidad.

Muestreo

Fue no-probabilístico por conveniencia, porque la investigadora seleccionará a su criterio a los participantes que formarán parte del estudio. Se basa en la selección a criterio del investigador de la muestra que se va a utilizar para recabar los datos (Sánchez et al. 2018).

Unidad de análisis

Los usuarios de un establecimiento público de salud de Lima Metropolitana.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, porque es una técnica efectiva para obtener datos de campo. Según Arias (2021) ésta es una técnica que tiene como propósito recabar información de la muestra de la población con respecto a un tema en específico, además, es el instrumento más utilizado en investigaciones enfocadas en ciencias sociales.

La investigación aplicó como instrumento al cuestionario, dado que se diseñaron dos cuestionarios, uno para medir cada variable. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) éstos son la agrupación de interrogantes con respecto a las variables a medir, asimismo, manifiesta que las interrogantes tienen la opción de ser abiertas o cerradas.

Los dos instrumentos de la investigación fueron sometidos a una prueba de validación para determinar su validez antes de ser puestos en práctica para

recolectar los datos necesarios para el trabajo académico presente. Por ende, se realizó la validación por 3 expertos en el tema, los cuales brindaron su valoración como se muestra a continuación.

a) Validación del cuestionario gestión administrativa

Tabla 1

Validez del cuestionario de la variable gestión administrativa

Expertos	Calificación
Dr: Gonzalo Calderón Parihuaman	Cuestionario aplicable
Dr. Nestor Cuba Carbajal	Cuestionario aplicable
Dr. Jorge Augusto Gutierrez Mendoza	Cuestionario aplicable

En la tabla 1 se evidencia que los expertos manifiestan que el cuestionario de la gestión administrativa es aplicable, por lo cual, es un instrumento válido para su aplicación.

b) Validación del cuestionario satisfacción del usuario

Tabla 2

Validez del cuestionario de la variable satisfacción del usuario

Expertos	Calificación
Dr: Gonzalo Calderón Parihuaman	Cuestionario aplicable
Dr. Nestor Cuba Carbajal	Cuestionario aplicable
Dr. Jorge Augusto Gutierrez Mendoza	Cuestionario aplicable

En la tabla 2 se evidencia que los expertos manifiestan que el cuestionario de la satisfacción del usuario es aplicable, por lo cual, es un instrumento válido para su aplicación.

La confiabilidad se comprende como el nivel en que un instrumento tiene la capacidad de producir un resultado consistente a la vez que coherente (Hernández et al. 2014, p.200). En ese sentido, cabe mencionar la existencia de diversos métodos para su medición, como el Alfa de Cronbach, empleado con la finalidad específica de medir este valor confiable en los instrumentos. Esta medida de acuerdo con Hernández et al. (2014, p. 302) es empleada a fin de establecer un

cálculo justo y objetivo en cuanto a la fiabilidad de un determinado instrumento. En ese sentido, dicho valor puede variar del 0 al 1, considerando decimales, donde el valor de “0” representa al nulo o depreciable y el valor de “1” significa a lo máximo de la confiabilidad y la perfección (muy alta).

Los dos instrumentos de la investigación se sometieron a una prueba del coeficiente de Alfa, creada por Lee Cronbach, para calcular el índice de confiabilidad, por lo cual, se desarrolló una prueba piloto con 15 colaboradores del establecimiento de salud. A continuación, se muestran los valores de confiabilidad de ambos instrumentos.

a) Confiabilidad del cuestionario 1

Tabla 3

Fiabilidad del cuestionario de la variable 1

Variables	Alfa de Cronbach	N
Gestión administrativa	0.820	14

En la tabla 3 se evidencia los hallazgos relativos sobre el instrumento, en términos de su confiabilidad para la primera variable, donde se indica que el valor es 0,82; es decir, que es un instrumento confiable.

b) Confiabilidad del cuestionario 2

Tabla 4

Fiabilidad del cuestionario de la variable 2

Variables	Alfa de Cronbach	N
Satisfacción del usuario	0.86	12

En la tabla 4 se evidencia los hallazgos relativos sobre el instrumento, en términos de su confiabilidad para la segunda variable, donde se indica que el valor es de 0.86; es decir, que es un instrumento confiable.

3.5. Procedimiento

En primer lugar, para el recojo de la información se pidió la autorización

correspondiente al director del establecimiento de salud de estudio para que fuera posible ingresar al establecimiento con fines investigativos. De igual modo, se solicitó que los colaboradores pongan su firma en el consentimiento informado para que pudieran participar del trabajo académico presente. Después, se continuó con aplicar los instrumentos a cada uno de los trabajadores que cumplan con los requisitos, siguiendo las pautas establecidas.

3.6. Método de análisis de datos

Los que se recolectaron en la puesta en práctica de los instrumentos fueron codificados en el software digital Excel 2019; posteriormente se importaron al SPSS versión 25.0, lo que permitió que se realice el análisis tanto descriptivo como inferencial del estudio.

En el análisis descriptivo, los resultados fueron presentados en figuras y tablas de frecuencia para conocer el comportamiento de cada uno de los fenómenos y sus elementos.

En el análisis de estadística inferencial se determinó si hay o no correlación entre el fenómeno de la primera variable y la segunda, por medio de la prueba R de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló según los criterios establecidos por la entidad educativa. Del mismo modo, se realizará respetando los derechos de autor de cada una de las informaciones recopiladas por lo cual serán citados y referenciados para no infringir los derechos de los autores. Además, en su desarrollo se cumplirá con los principios bioéticos de Ontano et al. (2021):

Autonomía: Los colaboradores tuvieron la libertad de argumentar si deseaban participar o no en el trabajo académico, por lo cual, se respetó el consentimiento otorgado.

Justicia: Los colaboradores, en su totalidad, fueron tratado de manera igualitaria y equitativa.

Beneficencia: A los colaboradores antes de continuar con su participación se les explicó los términos que implicaba formar parte del estudio brindándoles información clara y precisa del objetivo de la investigación.

No maleficencia: Los colaboradores que participaron del estudio no tendrán ningún daño dado que no se le expondrá a ningún tipo de riesgo.

VI. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

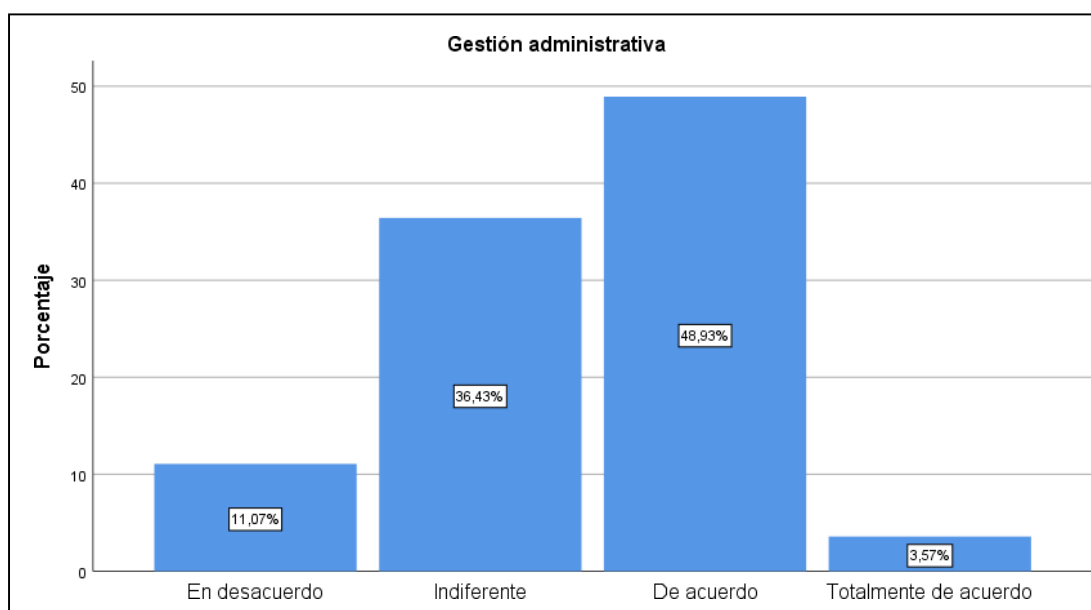
Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
En desacuerdo	31	11,1
Indiferente	102	36,4
De acuerdo	137	48,9
Totalmente de acuerdo	10	3,6
Total	280	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

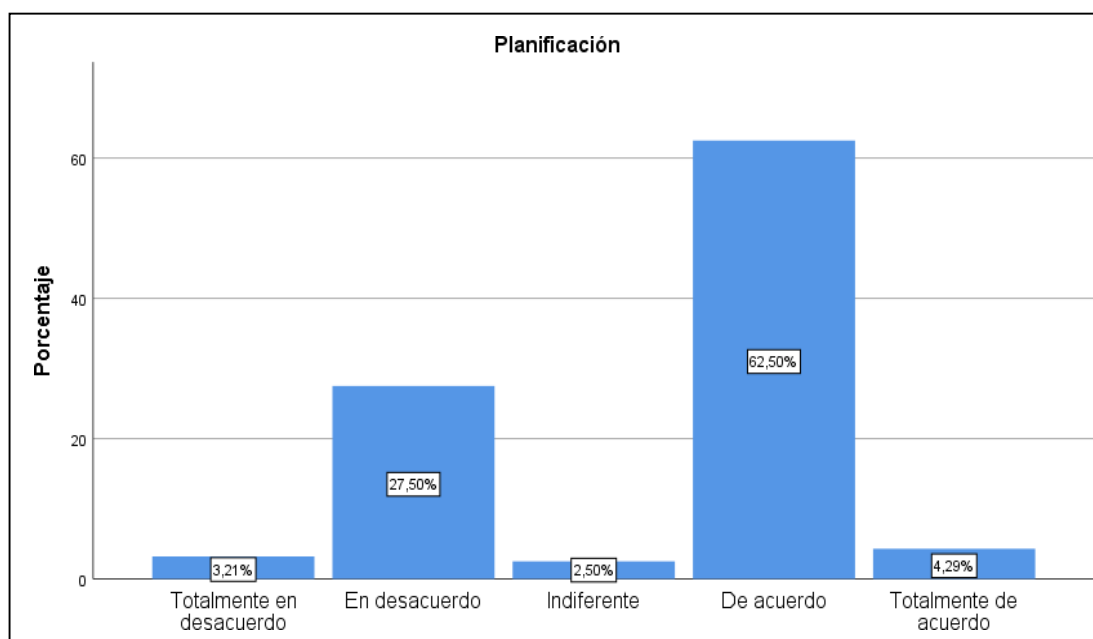


Interpretación

En la primera figura, mostrada por gráfico de barras porcentual, se puede observar que el 52.5% (147) de los participantes de la muestra están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 36.4% (120) tienen una postura de indiferencia y el 11.1% (31) está en desacuerdo. Esto evidencia que los encuestados, en su mayoría, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la primera variable estudiada del establecimiento de salud.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la dimensión planificación*

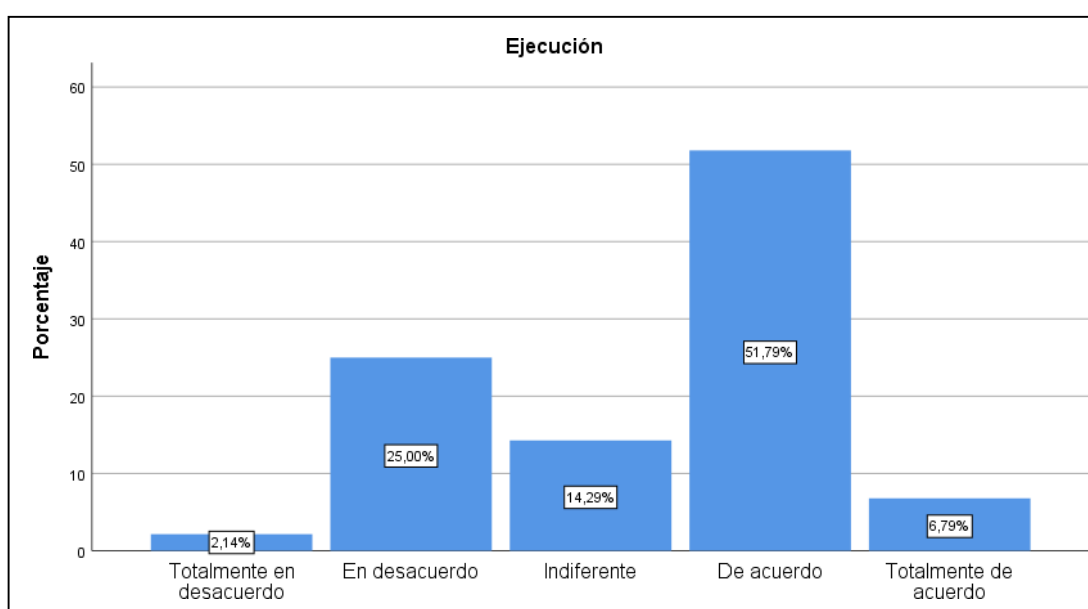
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
Totalmente en desacuerdo	9	3,2
En desacuerdo	77	27,5
Indiferente	7	2,5
De acuerdo	175	62,5
Totalmente de acuerdo	12	4,3
Total	280	100,0

Figura 2*Análisis descriptivo de la dimensión planificación***Interpretación**

En el segundo gráfico de barras se observa que el 66.8% (187) de los que fueron encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la planificación en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 27.5% (77) está en desacuerdo, mientras el 3.2% está totalmente en desacuerdo, y solo el 2,5% (7) tienen una postura de indiferencia. Esto evidencia que de los encuestados, en su mayoría, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la primera variable, en su primera dimensión, del establecimiento de salud.

Tabla 7*Análisis descriptivo de la dimensión ejecución*

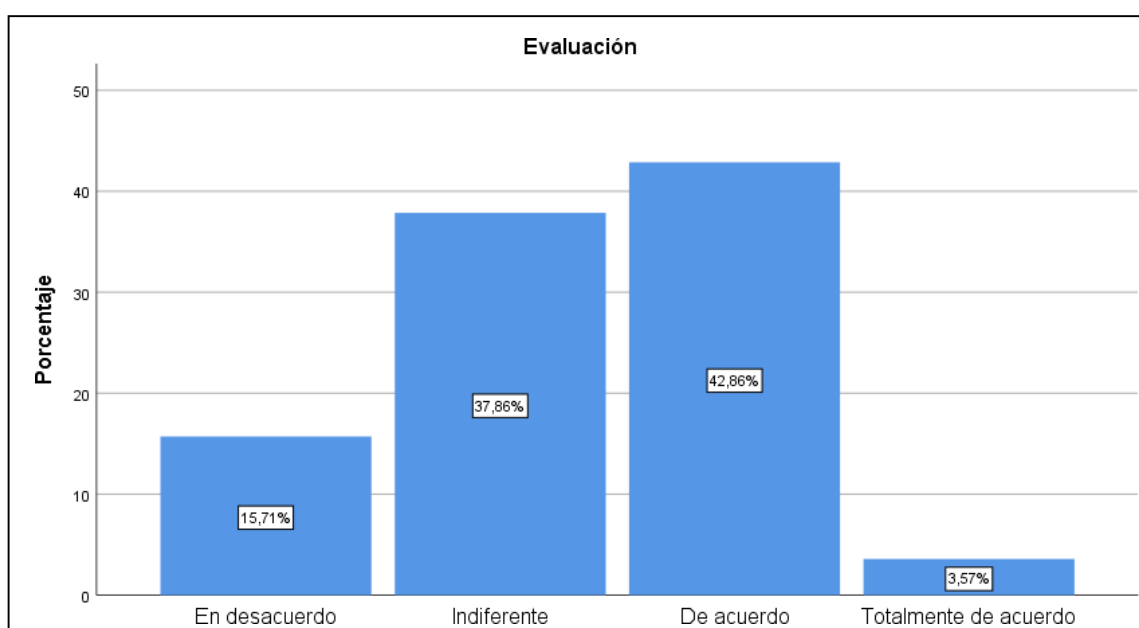
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
Totalmente en desacuerdo	6	2,1
En desacuerdo	70	25,0
Indiferente	40	14,3
De acuerdo	145	51,8
Totalmente de acuerdo	19	6,8
Total	280	100,0

Figura 3*Análisis descriptivo de la dimensión ejecución***Interpretación**

En la tercera figura se observa que el 58.6% (164) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la ejecución en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 25.0% (70) está en desacuerdo, el 14.3% (40) tienen una postura de indiferencia, y solo el 2.1% (6) está totalmente en desacuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la ejecución del establecimiento de salud.

Tabla 8*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación*

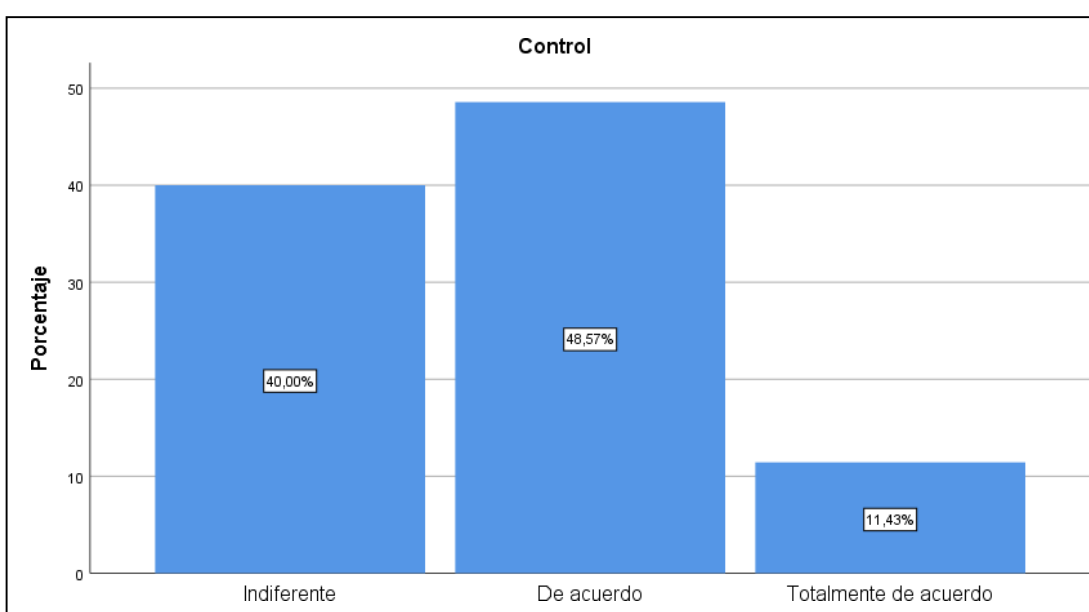
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
En desacuerdo	44	15,7
Indiferente	106	37,9
De acuerdo	120	42,9
Totalmente de acuerdo	10	3,6
Total	280	100,0

Figura 4*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación***Interpretación**

En el cuarto gráfico de barras se observa que porcentualmente el 46.5 (130) de los que fueron parte de la muestra están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la evaluación en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 37.9 (106) tienen una postura de indiferencia, y el 15.7 (44) está en desacuerdo. Esto evidencia que, de los encuestados, en su mayoría, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la evaluación del establecimiento de salud.

Tabla 9*Análisis descriptivo de la dimensión control*

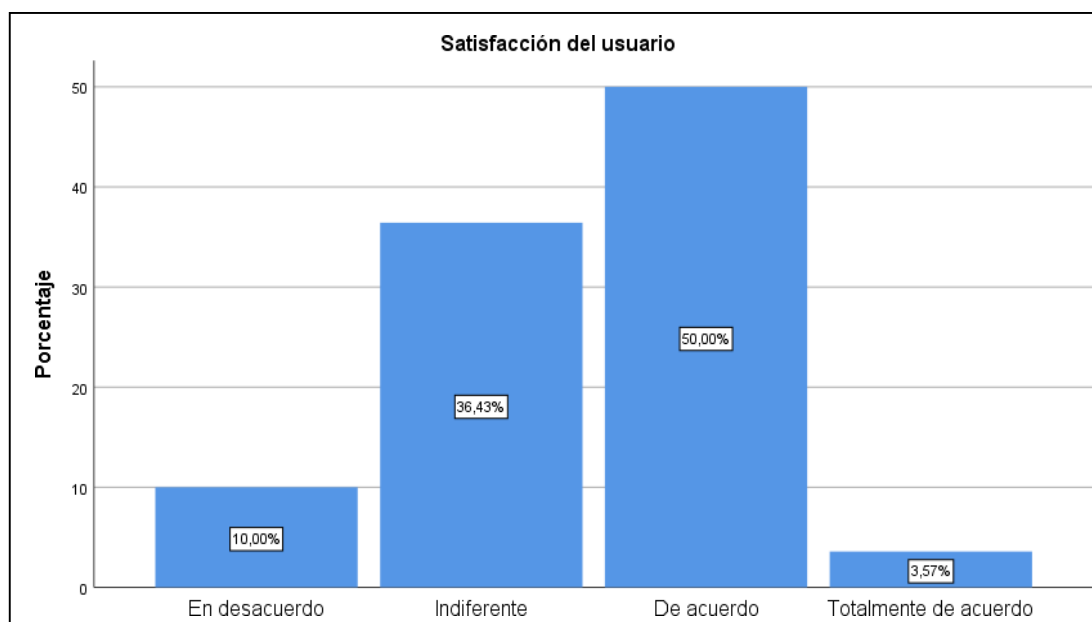
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
Indiferente	112	40,0
De acuerdo	136	48,6
Totalmente de acuerdo	32	11,4
Total	280	100,0

Figura 5*Análisis descriptivo de la dimensión control***Interpretación**

En la quinta figura, gráfico de barras, se observa porcentualmente que el 60.0 (168) de los que formaron parte de la encuesta están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, y el 40.0 (112) tienen una postura de indiferencia. Esto evidencia que, de los encuestados, la mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control del establecimiento de salud.

Tabla 10*Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario*

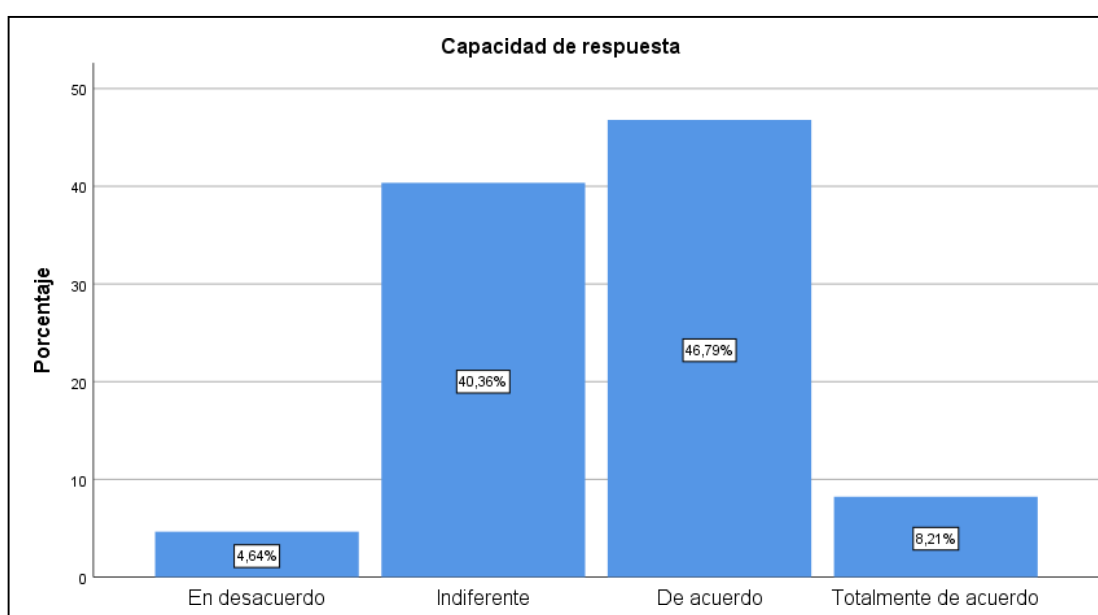
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
En desacuerdo	28	10,0
Indiferente	102	36,4
De acuerdo	140	50,0
Totalmente de acuerdo	10	3,6
Total	280	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario***Interpretación**

En la sexta figura se puede observar que el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la segunda variable del trabajo académico presente, en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 36.4% (102) tienen una postura de indiferencia, y el 10.0% (28) está en desacuerdo. Esto evidencia que, de los encuestados, la mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo en términos a la primera variable del establecimiento evaluado.

Tabla 11*Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta*

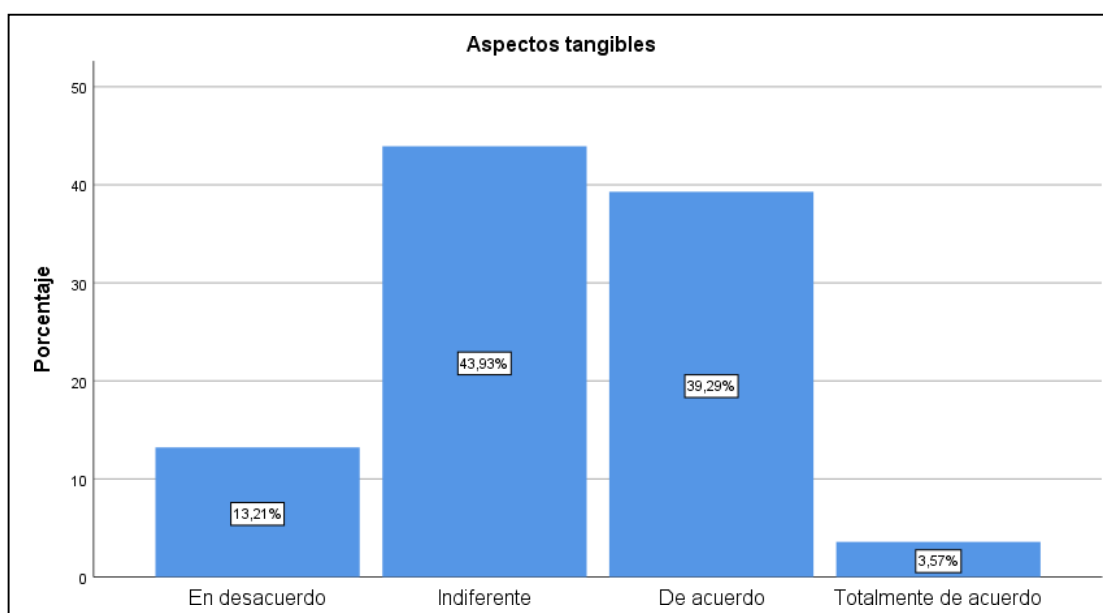
Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
En desacuerdo	13	4,6
Indiferente	113	40,4
De acuerdo	131	46,8
Totalmente de acuerdo	23	8,2
Total	280	100,0

Figura 7*Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de respuesta***Interpretación**

En la séptima figura, gráfico de barras, se evidencia que el 55.0% (154) de la población muestreada están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la primera dimensión de la satisfacción del usuario, en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 40.4% (113) tienen una postura de indiferencia, y el 4.6% (13) está en desacuerdo. Esto evidencia que de los encuestados, en su mayoría, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la primera dimensión de la segunda variable.

Tabla 12*Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles*

Escala	Encuestados (N)	Encuestados (%)
En desacuerdo	37	13,2
Indiferente	123	43,9
De acuerdo	110	39,3
Totalmente de acuerdo	10	3,6
Total	280	100,0

Figura 8*Análisis descriptivo de la dimensión aspectos tangibles***Interpretación**

En la octava figura se evidencia que el 57.1% (160) de los encuestados se muestran indiferente y en desacuerdo con los aspectos tangibles en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, el 39.3% (110) está de acuerdo, y solo el 3.6% (9) está totalmente de acuerdo. Esto demuestra que de los encuestados, en su mayoría, muestran una postura indiferente y en desacuerdo a los aspectos tangibles del establecimiento de salud.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 13

Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,397	280	0.000
Satisfacción del usuario	,303	280	0.000

Interpretación

Se presentan en la primera matriz inferencial, la tabla 13, los valores de resultado de la prueba de normalidad conocida como Kolmogorov-Smirnov, en la cual se puede observar cómo los datos están distribuidos en la primera variable y la segunda: no se aproximan a una normal en relación a su distribución, debido a que la significancia es menor a la necesaria (0.05). Por tal razón, para probar las hipótesis del trabajo académico se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

Contrastación de hipótesis general

Tabla 14

Relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Prueba de Spearman	Gestión administrativa	Coef. de cor.	1,000
		Significancia	.
		N	280
	Satisfacción del usuario	Coef. de cor.	0.893
	Significancia	0.000	
	N	280	

Interpretación

En la matriz de relación, tabla 14, se observan los valores resultantes de hacer una relación entre la primera variable del trabajo académico y la satisfacción del usuario, es posible observar que la significancia es 0.000, es decir, resulta ser menor al 5%, por lo que se pasa a rechazar la hipótesis nula y, en su lugar, se acepta la hipótesis alterna; asimismo, se evidencia una correlación positiva muy fuerte

(0.893 en valor de R de Spearman). Por tanto, se concluye que hay una relación existente entre las variables en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.

Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 15

Relación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del usuario

			Planificación	Satisfacción del usuario
Prueba de Spearman	Planificación	Coef. de cor.	1,000	0.766
		Significancia	.	0.000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coef. de cor.	0.766	1,000
		Significancia	0.000	.
		N	280	280

Interpretación

La décimo quinta tabla presenta lo que fue encontrado en términos de la relación entre planificación y calidad de servicios; se puede observar que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, hay evidencia de una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.766). Por tanto, se concluye que existe una relación entre la planificación y la segunda variable en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 16

Relación entre la dimensión ejecución y la variable Satisfacción del usuario

			Ejecución	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ejecución	Coef. de cor.	1,000	0.828
		Significancia	.	0.000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coef. de cor.	0.828	1,000
		Significancia	0.000	.
		N	280	280

Interpretación

La tabla décimo sexta muestra lo encontrado en el análisis de la relación entre la segunda dimensión de la primera variable y la segunda variable del presente estudio académico; en aquella matriz se puede observar que el valor de significancia es menor al 5%, siendo de 0, implicando que debemos rechazar la hipótesis nula y tener por aceptada la hipótesis alterna; así, se tiene una correlación positiva muy fuerte (0,828 en valor R de Spearman). Por tanto, se concluye que existe una relación entre la ejecución y la primera variable en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 17

Relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción del usuario

			Evaluación	Satisfacción del usuario
Prueba de Spearman	Evaluación	Coef. de cor.	1,000	0.778
		Significancia	.	0.000
	Satisfacción del usuario	N	280	280
		Coef. de cor.	0.778	1,000
		Significancia	0.000	.
		N	280	280

Interpretación

El cuadro cruzado entre dimensiones y variables, tabla 17, muestra lo que fue encontrado en el trabajo académico, en términos de la relación entre la tercera dimensión de la primera variable y la segunda variable; en ese sentido, podemos observar un valor de significancia 0 es decir menor a 5%, lo que nos lleva a deducir que debemos rechazar la hipótesis nula aceptando -por ende- la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia una correlación positiva muy fuerte (0.778 en R de Spearman). Por tanto, es posible concluir que existe una relación entre la evaluación y la segunda variable de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 18*Relación entre la dimensión control y la variable Satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		
Prueba de Spearman	Control	Coef. de cor.	1,000	0.739
		Significancia	.	,000
		N	280	280
	Satisfacción del usuario	Coef. de cor.	0.739	1,000
		Significancia	,000	.
		N	280	280

Interpretación

La tabla décimo octava presenta lo que encontró en términos de la relación entre la dimensión cuarta de la primera variable y la satisfacción del usuario; en ella se puede observar que el valor de significancia es menor al 5% pues tiene 0.000, lo que permite argumentar que debe rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia una correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 739). Por tanto, se concluye que existe una relación entre el control y la segunda variable de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 19*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable Gestión Administrativa.*

		Capacidad de Gestión Administrativa respuesta		
Prueba de Spearman	Capacidad de respuesta	Coef. de cor.	1,000	0,857**
		Significancia	.	,000
		N	280	280
	Gestión Administrativa	Coef. de cor.	0.857	1,000
		Significancia	,000	.
		N	280	280

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

Interpretación

El cuadro cruzado décimo novena presenta los resultados de la relación entre capacidad de respuesta y Gestión Administrativa; allí podemos observar que

el valor de significancia es menor al 5%, lo que lleva a que se acepte la Ha rechazándose la hipótesis nula. Asimismo, se encuentra evidencia de que hay una correlación positiva muy fuerte (valor de R de Spearman = 0. 857). Por tanto, se concluye que existe una relación entre la primera dimensión de la segunda variable y la primera variable de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

Tabla 20

Relación entre la dimensión aspectos tangibles y la variable Gestión Administrativa

			Aspectos tangibles	Gestión Administrativa
Prueba de Spearman	Aspectos tangibles	Coef. de cor.	1,000	0,462**
		Significancia	.	,000
		N	280	280
	Gestión Administrativa	Coef. de cor.	0.462	1,000
		Significancia	,000	.
		N	280	280

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

Interpretación

La tabla 20 presenta los resultados de la relación entre aspectos tangibles y Gestión Administrativa; allí observamos que el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05, lo que genera que rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia una correlación positiva moderada (0. 462 en valor de R de Spearman). Por tal, se concluye que hay una relación existente entre la dimensión segunda de la segunda variable y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.

V. DISCUSIÓN

El resultado general encontrado evidencia la existencia de una relación entre las variables del presente trabajo académico en un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana en el año 2022, debido a que se encontró un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.893 y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor al 5% (0.05), lo que indica una correlación positiva y alto nivel de significancia entre las variables. Además, las encuestas aplicadas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa. Asimismo, el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en los pacientes que tiene el establecimiento.

Lo encontrado tiene relación coincidente con los encontrado por Gamero (2021), quien, en su investigación desarrollada en el Centro de EsSalud de Tacna, encontró que la gestión administrativa tiene una aceptación de 68,34%; mismo que tiene un impacto significativo en la satisfacción de los que se atienden en el local, dicho impacto lo evidencia con la prueba de R cuadrado, la cual resultó de 0,999 (99,9 %) y con un nivel de significancia favorable de $p = 0,000 < 0,05$ respectivamente. Es decir, la mayoría de los usuarios indicaron que la buena gestión administrativa en el centro de salud permite que los usuarios se encuentren más satisfechos. Del mismo modo, Lozada (2021) en su estudio encontró que la primera variable se correlaciona moderadamente con la segunda, empleando un coeficiente de Pearson que ascendió a 0,658. El cual se interpreta como que a medida que exista un mejoramiento y control en la gestión administrativa, se tendrá una mejor atención hacia los usuarios, generando una mayor satisfacción entre ellos.

Del mismo modo, el Modelo de Gestión Administrativa defendido por Guevara (2022) refiere que las instituciones que desarrollan una excelente gestión organizacional deben convertirse en un modelo que pueda ser referenciado a otras instituciones médicas. También indica la posibilidad de desarrollar estándares más estrictos para mejorar el servicio hacia los usuarios, siendo más eficientes y cálidos en los hospitales. El modelo considera diferentes paradigmas de gobernanza que buscan modificar la manera de interrelacionarse los que brindan el servicio médico y quiénes reciben la atención, en este sentido, asegura que la dirección cuente con las herramientas adecuadas para alcanzar las metas establecidas, satisfacer las

necesidades y alcanzar los objetivos institucionales, de tal manera que contribuye a encontrar solución a diversos problemas relacionados con el sistema de salud.

Relacionado al modelo SERVQUAL según menciona Bustamante et al. (2019) es el marco teórico general de la satisfacción del usuario, la cual se explica por medio de dos partes: usuario y empresa. En ese sentido, el modelo analiza un conjunto de falencias, vacíos o disparidades que suelen presentarse dentro de una organización que los usuarios pueden percibir o prestar servicios pero que están relacionados entre sí; el modelo ayuda a entender de manera cuantitativa la satisfacción de los usuarios y como esta está influenciada por la eficiencia de los servicios que son prestados, buscando siempre mejorar, si es que haya, falencias encontradas.

El resultado que da respuesta al primer objetivo específico (OE) del presente texto académico evidencia que hay una relación existente entre la primera dimensión de la primera variable y la segunda variable en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman de 0.766 y una significancia bilateral en nivel de 0.000 menor al 5% (0.05); esto significa que hay una correlación alta y significativa. Además, se encontró que el 66.8% (187) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la planificación en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. Asimismo, el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo en la segunda variable predominante en la entidad.

Dichos resultados coinciden con Fano (2020), quien, realizó una investigación experimental y cuantitativa basada en la percepción de los usuarios de un programa, desarrollada en un total de 60 usuarios del programa de pensiones 65, determinados como muestra de una población de 180, halló resultados para las dimensiones de la primera variable, en los que encontró que existe una buena calidad de la planificación el cual significa que se desarrollan adecuadamente los procesos por parte de los colaboradores del establecimiento, lo cual, permite que los usuarios se sientan satisfechos tanto a corto como largo plazo. El 38% de los que utilizan los servicios y bienes del hospital se sienten satisfechos con la planificación actual, por lo tanto, una mejora en la planificación de la entidad, lograría mejorar también el nivel de satisfacción existente que se relaciona de manera consistente.

Sin embargo, Paredes (2018) en su estudio, que buscaba establecer si la

variable gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en un hospital central, específicamente en el área de nutrición, encontró resultados que se contraponen a lo antes especificado y defendido, donde trabajó una investigación cuantitativa y de nivel correlacional; con una totalidad de población de 256 usuarios y una muestra obtenida de 95 usuarios, a los cuales les aplicó una encuesta encontrándose que el 77,9% de la población muestreada indicara estar insatisfechos con la planificación en el área tomada para el estudio y solo el 22,1% de ellos se encuentra satisfecho, mientras que la correlación que hay entre la primera y segunda variables resultó ser significativa y de correlación alta, con un p-valor de 0.001 y un chi cuadrado de 9,173; lo cual si coincide con lo que especificado en los resultados anteriores. Los resultados descriptivos se deben a que la población no tiene confianza, respecto lo que entrega el área nutricional en términos de servicios, dado que manifiestan que no se absuelven sus inquietudes y no hay buena planificación institucional.

El resultado que logra lo propuesto en el segundo OE del trabajo académico presente evidencia que hay una relación existente entre la segunda dimensión de la primera variable y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman con 0.828 y una significancia bilateral de nivel 0.000 menor al 5% (0.05), lo que se traduce en una alta correlación y perfectamente significativa. Además, se encontró que el 58.6% (164) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la ejecución en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. De igual manera, el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la segunda variable existente.

Dichos resultados son contrarios con lo determinado por Gutiérrez (2018), quien, realizó un trabajo investigativo con el objeto de establecer si la gestión administrativa se correlaciona con la segunda variable de esta investigación en el caso de externos en el área de Essalud, considerando a la ejecución como una de las dimensiones medibles de su primera variable. Realizó el estudio bajo una metodología cuantitativa y transversal, considerando una totalidad poblacional de 256 usuarios; con una muestra de 75 personas que utilizan los servicios del área consultada, los cuales brindaron respuestas a un cuestionario que permitió al autor obtener el hallazgo de que la ejecución no se correlaciona con la segunda variable en el caso de externos, comprobado con significancia en un nivel de 0.108 y un valor

de R de Spearman de 0.273; además, el 56% manifiesta que existe una regular ejecución dicha área y el 44% se siente insatisfecho con la gestión administrativa en general, en ese sentido, los resultados que se encontraron difieren con lo encontrado en el presente trabajo académico. Por otro lado, (Febres-Ramos et al., 2020) mencionan que la satisfacción del usuario no es más que la razón de la existencia de un servicio, el cual determina los logros obtenidos por actividades, procesos, factores, valores, habilidades, entre otros, los cuales son parte de una correcta ejecución; de igual manera, se encuentra que es un indicador de la calidad y mejora con la correcta ejecución de los procesos de la entidad.

El resultado hallado para responder al tercer OE del trabajo académico investigativo evidencia que existe una relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman de 0.778 y una significancia bilateral de 0.000 de 0.05 -menor al 5%, por ende-, lo que refiere una alta correlación y perfectamente significativa. Además, se encontró que el 46.5% (130) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la evaluación en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. De la misma manera, el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con segunda variable de la presente investigación existente.

Dichos resultados coinciden con Álvarez (2020), quien, desarrolló una investigación en un hospital de Colombia, con el objetivo de establecer una relación entre las mismas variables que la presente investigación; para dicho objetivo se utilizó un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional, donde consideró una muestra significativa de 156 usuarios por fórmula, quienes respondieron un cuestionario con 20 ítems. Se indicó, entre los resultados, que el 76,3% de encuestados percibe que la evaluación se desarrollade la manera correcta, el 13,5% percibe como incorrecto, y el 10,3% reconocía como excelente, en otras palabras, los usuarios externos asumen que la evaluación es adecuada. Esto difiere un poco de lo encontrado en el estudio académico, donde se muestra que los usuarios perciben una evaluación regular, mientras que los resultados coinciden en términos de correlación, ya que el autor encontró que las variables se relacionan teniendo un valor de R de Spearman de 792 y una significancia igual a 0,001. Por lo que, mientras mejor sea la primera variable mejor será la segunda de los usuarios externos.

Amankwah et al. (2019) formularon y aplicaron un trabajo académico en

busca de determinar si la gestión de las instalaciones hospitalarias en Ghana respalda positivamente los servicios básicos en términos de prestación y garantizaría la satisfacción del cliente; el trabajo académico empleó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional. Se consideró una totalidad de población de 620 usuarios para recolectar la información necesaria, la que les permitió determinar que la evaluación tiene impactos significativos en la satisfacción del usuario externo, que fue demostrado con la prueba de R-cuadrado que fue de 0,999 (99,9%), y con una tasa de aceptación del 74,28%. Significando que la dimensión de evaluación en la variable independiente se relaciona significativamente con la segunda variable. Tal como indican Becerra-Canales et al. (2020) que la satisfacción se puede evaluar en función de la percepción y de cómo los factores de tratamiento en el servicio influyen en dicho nivel de satisfacción, por ende, dichos factores deben ser evaluados para garantizar un nivel de satisfacción alto en las personas que reciben y utilizan los servicios y bienes del hospital.

El resultado orientado a cumplir el cuarto OE de la investigación evidencia que hay una relación existente entre la cuarta dimensión de la primera variable y la segunda variable del presente estudio de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman de 0.739 y una significancia bilateral menor al 5% (0.05), los cuales son indicios claros de una correlación alta y significativa. Además, se encontró que el 60.0% (168) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control en el establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. De igual forma, el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario percibida en la institución.

Dichos hallazgos coinciden con Cadena et al. (2019) quienes emplearon un diseño no-experimental y de alcance correlacional, consideraron una población de 594 individuos que se atienden en el local analizado, con una selección de muestra de 384 para recabar la información por medio de un cuestionario, de tal manera que se observó entre los resultados que hubo una significación de 0,05 entre la dimensión de control y la segunda variable del estudio académico, lo que indica que hubo correlación entre ambas. Además, el 59 % de los usuarios está de acuerdo con el control que se realiza en la administración, el 72 % dice que el control ha mejorado. Por lo que, la mayoría de los que utilizan el local analizado indicaron que la dimensión de control de la primera variable ha mejorado y por ende ha aumentado

su nivel la segunda variable.

El resultado hallado para cumplir el quinto objetivo específico del trabajo académico presente evidencia que existe una relación entre la primera dimensión de la segunda variable y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman de 0.857 y una significancia bilateral en el nivel de 0.000 menor al 5% (0.05), los cuales son indicios claros de una correlación alta y perfectamente significativa. Además, las encuestas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa. Asimismo, es observable que el 55.0% (154) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la primera dimensión de la segunda variable del estudio académico presente.

Los hallazgos descritos tienen relación con la teoría explicada por Mendoza y Moreira (2021), quienes emplean la teoría clásica de Fayol, la cual enfatiza que todas las organizaciones deben realizar funciones técnicas, comerciales, financieras, administrativas y contables, de tal manera que se asegure que todas las áreas se mantengan sincronizadas y con el mínimo de errores permitidos, ya que de esa manera se maximiza la capacidad de dar respuestas que tiene la organización en diversas situaciones, de tal manera que la mejora de la primera variable de este estudio de grado (encargada de llevar a cabo un conjunto de actividades, prevenir y resolver problemas y lograr objetivos establecidos) se relaciona directamente con la capacidad de respuesta.

El resultado que nace del sexto objetivo específico del estudio de grado presente evidencia que hay una relación existente entre aspectos intangibles y la primera variable de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que se encontró un valor de R de Spearman de 0.462 y un nivel de significancia bilateral de menor al 5% (0.05), los cuales son indicios claros de una correlación moderada y perfectamente significativa. Además, las encuestas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa. Asimismo, encontraron que el 42.9% (120) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los aspectos intangibles.

Lo encontrado en el trabajo académico actual se asemeja a los hallazgos del estudio de Arbeláez y Mendoza (2018), los cuales evidenciaron que con respecto a la gestión administrativa se consideró como sana el 56% y satisfacción de los usuarios el

44%. Además, la mala calidad de la gestión de las instalaciones fue 89% y el índice correlación dimensional de la gestión administrativa con aspectos intangibles fue negativo ($r = -0.52$). El autor escribe en su coda que no hay una relación existente defendible entre las variables estudiadas, debido a un coeficiente negativo.

VI. CONCLUSIONES

1. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa, y el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en el establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la gestión administrativa y la satisfacción del usuario tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.893, lo que demuestra que se está realizando una buena gestión administrativa, que se refleja en una mayor satisfacción del usuario.

2. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 66.8% (187) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la planificación, y el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en el establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la planificación y la satisfacción del usuario tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.766, lo que demuestra que se está realizando una buena planificación, que se refleja en una mayor satisfacción del usuario.

3. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 58.6% (164) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la ejecución, y el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en el establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la ejecución y la satisfacción del usuario tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.828, lo que demuestra que se está realizando una buena ejecución, que se refleja en una mayor satisfacción del usuario.

4. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 46.5% (130) de los

encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la evaluación, y el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en el establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la evaluación y la satisfacción del usuario tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.778, lo que demuestra que se está realizando una evaluación regular, que se refleja en una mejor satisfacción del usuario.

5. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 60.0% (168) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el control, y el 53.6% (150) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la satisfacción del usuario predominante en el establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que el control y la satisfacción del usuario tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.739, lo que demuestra que se está realizando un buen control, que se refleja en una mayor satisfacción del usuario.

6. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa, y el 55.0% (154) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta del establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la gestión administrativa y la capacidad de respuesta tienen una correlación alta y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.857, lo que demuestra que se está realizando una buena gestión administrativa, que se refleja en una mayor capacidad de respuesta.

7. Las encuestas aplicadas arrojaron que el 52.5% (147) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la gestión administrativa, y el 42.9% (120) de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo con los aspectos intangibles del establecimiento de salud. Según los resultados obtenidos del estadístico Rho de Spearman, se concluye que la gestión

administrativa y los aspectos tangibles tienen una correlación moderada y significativa en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022, debido a que el p-valor obtenido fue menor al máximo de error permitido y el coeficiente de correlación fue de 0.462, lo que demuestra que se está realizando una buena gestión administrativa, que se refleja en mejores aspectos tangibles.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para el Congreso de la República del Perú, se recomienda mejorar el porcentaje de presupuesto designado al sector salud, a fin de que las entidades de salud pública puedan hacerse con mayor cantidad de recursos y puedan mejorar su desempeño, lo cual ayudaría también en la mejora de la calidad del servicio en términos de la atención que reciben los que son pacientes en estas instituciones. Además, un mayor presupuesto demuestra un mayor interés e importancia en el sector que se está evaluando, por lo que en la calidad de la salud pública también tendría un efecto positivo.

2. Al Ministerio de Salud, dentro de los lineamientos de la Política de Salud, promueve la organización de los servicios en torno a un modelo integrado de atención a la salud individual, familiar y pública, buscando acceso oportuno y adecuado para los grupos más vulnerables, siendo una necesidad urgente de iniciar el proceso de ordenamiento de la oferta. Para ello, es necesario identificar el tipo o categoría de establecimientos médicos que garanticen la continuidad del tratamiento; en este sentido, el propósito de crear un documento técnico normativo para las categorías de instituciones del sector salud es facilitar el proceso de organización de la prestación de los servicios de salud públicos y privados a nivel nacional, pero, a pesar de los esfuerzos, aún es insuficiente, lo que se refleja en el aumento desordenado de los servicios prestados en la realidad de la salud en todo el país, por lo que el Ministerio de Salud debe revisar el mencionado documento técnico para mejorar el sector salud y evitar un sistema público de salud ineficaz.

3. Para las Direcciones de Redes Integrales de Salud, se recomienda implementar nuevas estrategias y propuestas que permitan la mejora y optimización del servicio que es brindado a sus usuarios, esta posterior a una evaluación que permita identificar las falencias, ya que el estudio ha demostrado que a pesar de que la percepción de satisfacción es buena en la mayoría de casos, tiene mucho por mejorar para alcanzar estándares más elevados, lo cual en el ámbito estudiado por el presente trabajo es de suma importancia.

4. Para el director del establecimiento de salud, se recomienda mejorar los procedimientos administrativos a través de la optimización de recursos disponibles y la gestión adecuada de todas las áreas junto a los respectivos trabajadores, con la finalidad de mantener al mínimo los momentos en que los atendidos tienen que estar esperando que se les brinde el servicio y dar una mejor atención médica a los usuarios.

Es importante considerar un seguimiento constante de la planificación, ejecución, evaluación y control, para una adecuada gestión administrativa.

5. Para los trabajadores de los centros de salud con servicios destinados a poblaciones vulnerables como mujeres y niños, se debe considerar que sus usuarios pueden presentar insatisfacción por los difíciles accesos a lo que se brinda en servicios y los prolongados tiempos en los que los pacientes deben esperar, los cuales pueden ser incluso más complicados de sobrellevar para los niños menores y las mujeres gestantes. Además, se recomienda tener paciencia para realizar un adecuado seguimiento a cada caso desde que se solicita la atención hasta que se termina el tratamiento.

REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, M., López, M., Lucchese, M., Cornetto, C., Ciuffolini, B., Didoni, M., Jure, H., Acevedo, G., Estario, J., & Fernández, A. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enfermería Global*, 21. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901/109901>
- Alvarez, L. (2020). Quality management in the external consultation and its relationship with the satisfaction of the external user in the Guasmo Sur General Hospital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>
- Amankwah, O. , Choong, W.-W. y Mohammed, AH. (2019). Modelado de la influencia de la calidad del servicio de gestión de instalaciones sanitarias en la satisfacción de los pacientes", *Revista de gestión de instalaciones* , vol. 17 núm. 3, págs. 267-283. <https://doi.org/10.1108/JFM-08-2018-0053>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arbeláez, G., y Mendoza, P. (2018). Relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 78, No. 2, pp. 154-160). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Argimon, J. y Jimenez (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica* (5ta edición, Vol. 3) Elsevier. <https://bibvirtual.upch.edu.pe:2261/student/content/toc/3-s2.0-C20150020111>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria.
- Barrientos Sánchez, J., Hernández Zavala, M., & Zárate Grajales, R. A. (2019). Factors related to safety and quality of attention in hospitalized pediatric patients. *Enferm. univ* [online]. 2019, vol.16, n.1, pp.52-62. ISSN 2395-8421. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.1.592>
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (2020). Patient satisfaction in the Peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5111.

<https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>

Becerra-Canales, B., Pecho-Chávez, L., y Gómez-León, M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. *Revista Médica Panacea*,9(3), 165-170.
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>

Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Monforte García, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 36–47.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>

Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8–19.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

Bustamante, M. A., Zerda, E. R., Obando, F., y Tello, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Cabana, H. (2018). Gestión administrativa y servicios de atención al usuario en los establecimientos de salud de la Región Callao [Universidad Nacional Federico Villareal]. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2180>

Cadena, J., Cruz, V., León, J., y Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(37).
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>

Campos, L., Cuba, J.M., y Merino, A. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes pos-operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3).
<http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>

Chinchay, K; Franco, R; Rosas, J. (2020). Análisis de factores que influyen en la cobertura de atención de atención Pre Hospitalaria en Lima Metropolitana 2012-2019. *Universidad del Pacífico*.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2999>

Cuervo, R. H., y López, M. V. (2020). El gasto público en salud frente a la pandemia

- por COVID 19 en México. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 9(18), 48-64.
<http://www.remap.ugto.mx/index.php/remap/article/view/349>
- Dantés, O. G., Sesma, S., Becerril, V. M., Knaul, F. M., Arreola, H., & Frenk, J. (2011). The health system of Mexico. *Salud Publica de Mexico*, 53, s220–s232.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0036-36342011000800017&script=sci_abstract&tlng=en
- De Canales, F.; De Alvarado, E. y Pineda, E. (1994). Metodología de la investigación (2da edición). Organización Panamericana de Salud.
- Del Pilar Paredes Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1).
<http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Díaz, S. A. y Alcas, Z. N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Enríquez, P. (2014) Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Universidad de los Montemorelos.
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>
- Espinoza, E; Gril, W; y Agurto, E (2020). Los principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012
- Fano, E. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(4). <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>
- Febres-Ramos, R. J., y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Gamero, K. (2021) Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Atención Primaria Il Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región

- Tacna, año 2020.<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4254>
- García, V. (2021) La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>
- Gastelú, P.L (2018). Desempeño laboral y su relación con el cumplimiento de los indicadores materno neonatales de la micro red de salud de Bajo Narajillo – Rioja 2018. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45982>
- Gómez, D., Paramio, A., & Cruces, S. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria*, 54(2).
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *Sciéndo*, 25 (2), 169-174.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Gutiérrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, M. (24 de Mayo de 2013). Plan Nacional de Desarrollo. Recuperado el 24 de Agosto de 2016, de Forbes México: <http://www.forbes.com.mx/plan-nacional-de-desarrollo/#gs.z==Csg0>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGra-.Hill.
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peru Med Exp Salud Publica*, 36(4).
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández Torres, X., Rojano Vázquez, N., & Zavaleta Sánchez, M. Y. (2016). Aspectos fundamentales de las organizaciones para implementar su sistema de gestión de calidad bajo el estándar ISO 9001, versión 2015. Ciencia

Administrativa, 2016, 162+.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA671307401&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18709427&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Eaed15b2e>

Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., y Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628.
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Nova* [online]. 2018, vol.16, n.29, pp.21-31. ISSN 1794-2470.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-24702018000100021&script=sci_abstract&tlng=en.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Encuesta nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf

Ley general de salud [LGS]. LEY Nº 26842 de 1997. 15 de julio de 1997 (Perú).

Lozada, J. (2021). *Gestión del programa de complementación alimentaria y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58365/Lozada_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, W., Garcia, T. Y., Delgado, M. I., y Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica, Dominio de Las Ciencias Dom. Cien*, 4(4), 206-240.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Mendoza, V. M., y Moreira, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3),

608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Nguyen, T. T. H., Phung, H. T., & Bui, A. T. M. (2022). Applying the workload indicators of staffing needs method in nursing health workforce planning: evidences from four hospitals in Vietnam. *Human Resources for Health*, 19(1), 1-8.

Mostajo, R. (2002). El sistema Presupuestario en el Perú. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Comisión Económica para LATAM y el Caribe – CEPAL.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – cualitativa* (5.ª ed.). Ediciones de la U.

Ontano, M., Mejia, A., y Avilés-Arroyo, M. (2021). Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas. *Ciencia Ecuador*, 3(3), 9-16. <https://doi.org/10.23936/rce.v3i3.27>

Orellana Garcia, A., Estrada Senti, V., & Perez Alfonso, D. (2018). MVD: A model for the detection of variability in hospital processes using process mining. *IEEE Latin America Transactions*, 16(3), 966–974. <https://doi.org/10.1109/tla.2018.8358680>

Paredes, C.P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

Paredes, M. (2018). La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3101>

Pirona, J. (2021). La Gestión Administrativa postpandemia COVID-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7968481>

Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>

Rojas Martínez, C. P., Hernández Palma, H. G., & Niebles Núñez, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los

servicios de salud. Espacios: ciencia, tecnología y desarrollo.
<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/8533>

Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.

Tafur, R. (2020). El método de encuesta. En A. Sánchez, D. Revilla, M. Alayza, L. Sime, L. Trelles. (Eds.). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación* (pp. 51-60). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Uğurluoğlu, Ö., Ürek, D., & Demir, B. (2019). Evaluation of individuals' satisfaction with health care services in Turkey. *Health Policy and Technology*, 8(1), 24–29.
<https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.02.003>

Vela, J. N. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80.
<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264>

Wagner, B., & Koob, C. (2022). The relationship between leader-member exchange and work engagement in social work: A mediation analysis of job resources. *Heliyon*, 8(1), e08793. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e08793>

Wang, H. (2022). Analysis and Application of Quality Indicators in Hospital Administrative Management Based on a Fuzzy Hierarchical Model. *Hindawi Journal of Sensors*, 1-13.
https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/JkyIO?_s=qUIrCAMf7CEeD3oaRf6NWwKsEf4%3D

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	La gestión administrativa es entendida como la capacidad de manejar, gestionar y gerenciar los recursos materiales y humanos, con la finalidad de cumplir con la misión de las instituciones dedicadas al servicio de la salud (Guevara, 2022).	La gestión administrativa se medirá mediante un cuestionario de 14 ítems, dividido en las dimensiones planeación, ejecución, evaluación y control, que será aplicado al personal del establecimiento de salud.	Planificación	Programa de salud.	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
				Campañas de salud.	
				Reuniones con autoridades.	
			Ejecución	Campañas de concientización.	
				Organización de programas saludables.	
				Organización de atención.	
			Evaluación	Conflicto laboral.	
				Jefe del establecimiento.	
				Roles del personal	
				Reconocimiento público.	
			Control	Turno de servicio.	
				Control de citas.	
				Horario de atención.	
Seguridad interna.					
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios suministrados por las entidades de salud cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios externos (Paredes, 2020).	La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles que será aplicado al personal de salud.	Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio.	1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo
				Tiempo atención.	
				Disponibilidad	
				Amabilidad del personal.	
				Atención personalizada.	
			Aspectos tangibles	Equipos modernos	
				Funcionamiento de los equipos.	
				Instalación del establecimiento	
Presencia del personal de salud.					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022”.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Gestión administrativa	Planificación	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Ejecución	
¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?	Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público del de Lima Metropolitana 2022.	Existe una relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.		Evaluación	
¿Qué relación existe entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?	Hallar la relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Existe una relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.		Control	
¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?	Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Existe una relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Satisfacción del usuario	Capacidad de respuesta	Corte: Transversal Población: 1028 personas. Muestra: 280 personas.
¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?	Establecer la relación entre el control y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.	Existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.		Aspectos tangibles	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.

<p>Metropolitana 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Establecer la relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Existe una relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>			
---	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario de gestión administrativa

0. **Indicaciones:** Marca con un aspa “X” la alternativa que lo identifique. Además, se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide su sinceridad y honestidad al marcar.

1. **Instrucciones:** Leer de manera pausada cada una de las preguntas e indique la opción que crea conveniente. Marque su respuesta mediante un aspa en cada casilla, según los valores del presente cuadro. Se hace hincapié que es un instrumento totalmente anónimo, por lo que se espera su total honestidad.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
Nº	Planificación				1	2	3	4	5
Dimensión 1. Planificación									
1	El centro de salud dispone de programas de salud para prevenir enfermedades en la población.								
2	El centro de salud planifica campañas de salud en la población.								
3	El centro de salud planifica reuniones con las autoridades locales para identificar los problemas de salud.								
Dimensión 2. Ejecución									
4	El centro de salud desarrolla campañas para concientizar sobre la vacunación.								
5	El centro de salud organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).								
6	El centro de salud organiza correctamente la atención de los usuarios.								
Dimensión 3. Evaluación									
7	En el centro de salud existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.								
8	En el centro de salud siempre se encuentra presente el jefe del establecimiento.								
9	En el centro de salud el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.								
10	En el centro de salud se reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.								
Dimensión 4. Control									
11	En el centro de salud se controla el turno del personal.								
12	En el centro de salud hay un control adecuado al momento de sacar citas.								
13	En el centro de salud se cumple el horario de atención a los usuarios.								
14	El centro de salud cuenta con seguridad permanente.								

Cuestionario de satisfacción del usuario

1. Indicaciones: Marca con un aspa “X” la alternativa que lo identifique. Además, se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide su sinceridad y honestidad al marcar.

2. Instrucciones: Leer de manera pausada cada una de las preguntas e indique la opción que crea conveniente. Marque su respuesta mediante un aspa en cada casilla, según los valores del presente cuadro. Se hace hincapié que es un instrumento totalmente anónimo, por lo que se espera su total honestidad.

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)				
	Totalmente en desacuerdo	en desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo				
N°	Satisfacción del usuario				1	2	3	4	5
Dimensión 1. Capacidad de respuesta									
1	El personal de salud brinda un servicio rápido a los usuarios.								
2	En el centro de salud se forma largas colas para recibir las citas.								
3	El personal de salud brinda los servicios en el tiempo prometido.								
4	El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.								
5	El personal de salud siempre es amable con sus usuarios.								
6	El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.								
Dimensión 2. Aspectos tangibles									
7	El establecimiento de Salud cuenta con equipos modernos.								
8	Todos los equipos del establecimiento de Salud se encuentran en perfecto funcionamiento.								
9	El establecimiento de Salud cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los pacientes.								
10	Los ambientes del establecimiento de Salud son higiénicos.								
11	El personal de salud está debidamente uniformado.								
12	El personal de salud cuenta con los implementos de seguridad correspondientes.								

Anexo 4. Coeficiente de correlación

Grado de relación según coeficiente de correlación.

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Basada en (Hernández & Fernández, 1998).



Anexo 5. Validación de expertos

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr: Gonzalo Calderón Parihuaman

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Sheyla Alexandra Farías Estrada
DNI. 46283025



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Independiente: Gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa es entendida como la capacidad de manejar, gestionar y gerenciar los recursos materiales y humanos, con la finalidad de cumplir con la misión de las instituciones dedicadas al servicio de la salud **(Guevara, 2022)**.

Definición operacional. La gestión administrativa se medirá mediante un cuestionario de 14 ítems, dividido en las dimensiones planeación, ejecución y evaluación, que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Guevara (2022) las dimensiones serían:

Planificación, “Se trata de fijar metas, alcanzar propósitos y determinar los recursos y actividades a realizar durante un período de tiempo determinado. Esencialmente, la formulación de un plan o patrón que incorpore actividades futuras requiere la capacidad de anticipar, visualizar y ver el futuro”.

Ejecución, “Es la realización de actividades con la finalidad de lograr la misión de una organización. Por lo tanto, las actividades que ocurren durante la fase de planificación deben realizarse físicamente y el gerente debe tomar medidas para iniciar y continuar las acciones requeridas por los miembros del grupo para realizar la tarea”.

Evaluación, “Es el acto de orientar y esclarecer el desempeño de una institución con base en información confiable y actualizada. La información generada por la



evaluación se relaciona con indicadores de éxito, detección de errores, determinación de fallas e identificación de interrupciones que deben eliminarse.

Control, “Es la evaluación y medición del desempeño de una organización para afianzar que se cumplan los objetivos y planes establecidos por la institución. Con este fin, las tecnologías y los sistemas de control son esencialmente medios para controlar el efectivo, los procesos administrativos, la ética organizacional, la calidad del producto y todo lo demás.

II. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

La satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios suministrados por las entidades de salud cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios externos **(Paredes, 2020)**.

Definición operacional.

La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Paredes (2020) las dimensiones serían:

Capacidad de respuesta, “Es una habilidad, actitud y aptitudes, por lo que tiene que ver no solo con la rapidez para reaccionar o enfrentar una situación, sino también con la disposición para atender las inquietudes del usuario, la sencillez de agilizar el proceso de atención”.



Aspectos tangibles, “Son elementos estructurales, condiciones físicas, equipos, infraestructura, instalaciones e insumos que permiten a los trabajadores de la salud brindar comodidad a los usuarios”.



Matriz de consistencia

Título: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022"

Autor: Sheyla Alexandra Farías Estrada

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Gestión administrativa				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>b) Hallar la relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>d) Establecer la relación entre el control y la satisfacción del usuario</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe una relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>b) Existe una relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>c) Existe una relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>d) Existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en un</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Planificación</p> <p>Ejecución</p> <p>Evaluación</p> <p>Control</p>	<p>Indicadores</p> <p>Programa de salud Campañas de salud. Reuniones con autoridades</p> <p>Campañas de concientización. Organización de programas saludables. Organización de atención.</p> <p>Conflicto laboral. Jefe del establecimiento. Roles del personal Reconocimiento público</p> <p>Turno de servicio. Control de citas. Horario de atención. Seguridad interna</p>	<p>Ítems</p> <p>1-3</p> <p>4-6</p> <p>7-10</p> <p>11-14</p>	<p>Escala y valores</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>	<p>Niveles y rangos</p> <p>Alto 52 - 70 Medio 33 - 51 Bajo 14 - 32</p>
Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio. Tiempo atención. Disponibilidad Amabilidad del personal. Atención personalizada	1-6	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Alto 43 - 60 Medio 27-42 Bajo 12 - 26
			Aspectos tangibles	Equipos modernos Funcionamiento de los equipos. Instalación del establecimiento Presencia del	7-12		



<p>en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>f) ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>e) Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>f) Establecer la relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>e) Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>f) Existe una relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>		<p>personal de salud.</p>			
---	---	---	--	---------------------------	--	--	--



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, Correlacional.</p> <p>O_x M O_y \updownarrow r</p> <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable</p> <p>Método: Hipotético deductivo. enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: 1028 personas de un Establecimiento de salud público de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra: 280 personas de un Establecimiento de salud público de Lima Metropolitana.</p> <p>Tipo de muestra: no probabilística por conveniencia.</p>	<p>La Encuesta El Cuestionario con Escala de Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable 1: Gestión administrativa		Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: gestión administrativa	1. El centro de salud dispone de programas de salud para prevenir enfermedades en la población	X		X			X	Indicador ambiguo
D: Planificación	2. El centro de salud planifica campañas de salud en la población.	X		X		X		NINGUNA
	3. El centro de salud planifica reuniones con las autoridades locales para identificar los problemas de salud	X		X		X		NINGUNA
D: Ejecución	4. El centro de salud desarrolla campañas para concientizar sobre la vacunación.	X		X		X		NINGUNA
	5. El centro de salud organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	X		X		X		NINGUNA
	6. El centro de salud organiza correctamente la atención de los usuarios.	X		X		X		NINGUNA
D: Evaluación	7. En el centro de salud existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	X		X		X		NINGUNA
	8. En el centro de salud siempre se encuentra presente el jefe del establecimiento.	X		X		X		NINGUNA
	9. En el centro de salud el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	X		X		X		NINGUNA



	10. En el centro de salud se reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	X		X		X		NINGUNA
D: Control	11. En el centro de salud se controla el turno del personal.	X		X		X		NINGUNA
	12. En el centro de salud hay un control adecuado al momento de sacar citas.	X		X		X		NINGUNA
	13. En el centro de salud se cumple el horario de atención a los usuarios.	X		X		X		NINGUNA
	14. El centro de salud cuenta con seguridad permanente.	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los indicadores si permite medir la variable, tiene relacion con la dimensión; por lo tanto hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. CALDERON PURIHUAMAN GONZALO **DNI: 17409516**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2022

Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman
DNI 17409516



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTERACTIVIDAD ACADEMICA

Variable 2: Satisfacción del usuario		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Satisfacción del usuario	1. El personal de salud brinda un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		NINGUNA
D: Capacidad de respuesta	2. En el centro de salud se forma largas colas para recibir las citas.	X		X		X		NINGUNA
	3. El personal de salud brinda los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		NINGUNA
	4. El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	X		X		X		NINGUNA
	5. El personal de salud siempre es amable con sus usuarios.	X		X		X		NINGUNA
	6. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X			X	Precisar redacción
D: Aspectos tangibles	7. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X			X	Precisar redacción
	8. Todos los equipos del establecimiento de Salud se encuentran en perfecto funcionamiento.	X		X		X		NINGUNA
	9. El establecimiento de Salud cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los pacientes.	X		X		X		NINGUNA
	10. Los ambientes del establecimiento de Salud son higiénicos.	X		X		X		NINGUNA

	11. El personal de salud está debidamente uniformado.	X		X		X		NINGUNA
	12. El personal de salud cuenta con los implementos de seguridad correspondientes.	X		X		X		NINGUNA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mayoría de los indicadores miden la variable, tienen relación con la dimensión, es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: CALDERON PURIHUAMAN GONZALO **DNI: 17409516**

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de noviembre del 2022



Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman
DNI 17409516



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Nestor Cuba Carbajal

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Sheyla Alexandra Farías Estrada
DNI. 46283025



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Independiente: Gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa es entendida como la capacidad de manejar, gestionar y gerenciar los recursos materiales y humanos, con la finalidad de cumplir con la misión de las instituciones dedicadas al servicio de la salud **(Guevara, 2022)**.

Definición operacional. La gestión administrativa se medirá mediante un cuestionario de 14 ítems, dividido en las dimensiones planeación, ejecución y evaluación, que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Guevara (2022) las dimensiones serían:

Planificación, “Se trata de fijar metas, alcanzar propósitos y determinar los recursos y actividades a realizar durante un período de tiempo determinado. Esencialmente, la formulación de un plan o patrón que incorpore actividades futuras requiere la capacidad de anticipar, visualizar y ver el futuro”.

Ejecución, “Es la realización de actividades con la finalidad de lograr la misión de una organización. Por lo tanto, las actividades que ocurren durante la fase de planificación deben realizarse físicamente y el gerente debe tomar medidas para iniciar y continuar las acciones requeridas por los miembros del grupo para realizar la tarea”.

Evaluación, “Es el acto de orientar y esclarecer el desempeño de una institución con base en información confiable y actualizada. La información generada por la evaluación se relaciona con indicadores de éxito, detección de errores, determinación de fallas e identificación de interrupciones que deben eliminarse.



Control, “Es la evaluación y medición del desempeño de una organización para afianzar que se cumplan los objetivos y planes establecidos por la institución. Con este fin, las tecnologías y los sistemas de control son esencialmente medios para controlar el efectivo, los procesos administrativos, la ética organizacional, la calidad del producto y todo lo demás.

II. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

La satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios suministrados por las entidades de salud cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios externos (**Paredes, 2020**).

Definición operacional.

La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Paredes (2020) las dimensiones serian:

Capacidad de respuesta, “Es una habilidad, actitud y aptitudes, por lo que tiene que ver no solo con la rapidez para reaccionar o enfrentar una situación, sino también con la disposición para atender las inquietudes del usuario, la sencillez de agilizar el proceso de atención”.

Aspectos tangibles, “Son elementos estructurales, condiciones físicas, equipos, infraestructura, instalaciones e insumos que permiten a los trabajadores de la salud brindar comodidad a los usuarios”.

Matriz de consistencia

Título: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana, 2022".

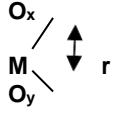
Autor: Sheyla Alexandra Farías Estrada

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Gestión administrativa						
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>b) Hallar la relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>d) Establecer la relación entre el control y la satisfacción del usuario</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe una relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>b) Existe una relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>c) Existe una relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>d) Existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en un</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Planificación	Programa de salud Campañas de salud. Reuniones con autoridades	1-3	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Alto 52 - 70 Medio 33 - 51 Bajo 14 - 32		
			Ejecución	Campañas de concientización. Organización de programas saludables. Organización de atención.	4-6				
			Evaluación	Conflicto laboral. Jefe del establecimiento. Roles del personal Reconocimiento público	7-10				
			Control	Turno de servicio. Control de citas. Horario de atención. Seguridad interna	11-14				
			Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos		
			Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio. Tiempo atención. Disponibilidad Amabilidad del personal. Atención personalizada	1-6	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Alto 43 - 60 Medio 27-42 Bajo 12 - 26		
			Aspectos tangibles	Equipos modernos Funcionamiento de los equipos. Instalación del establecimiento	7-12				



<p>en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p> <p>f) ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022?</p>	<p>en un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>e) Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>f) Establecer la relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>e) Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>f) Existe una relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana, 2022.</p>		<p>Presencia del personal de salud.</p>			
---	---	---	--	---	--	--	--



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, Correlacional.</p> <p>O_x M O_y </p> <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable</p> <p>Método: Hipotético deductivo. enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: 1028 personas.</p> <p>Muestra: 280 personas.</p> <p>Tipo de muestra: no probabilística por conveniencia.</p>	<p>La Encuesta El Cuestionario con Escala de Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable 1: Gestión administrativa		Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: gestión administrativa	1. El centro de salud dispone de programas de salud para prevenir enfermedades en la población	X		X		X		
D: Planificación	2. El centro de salud planifica campañas de salud en la población.	X		X		X		
	3. El centro de salud planifica reuniones con las autoridades locales para identificar los problemas de salud	X		X		X		
D: Ejecución	4. El centro de salud desarrolla campañas para concientizar sobre la vacunación.	X		X		X		
	5. El centro de salud organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	X		X		X		
	6. El centro de salud organiza correctamente la atención de los usuarios.	X		X		X		
D: Evaluación	7. En el centro de salud existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	X		X		X		
	8. En el centro de salud siempre se encuentra presente el jefe del establecimiento.	X		X		X		

	9. En el centro de salud el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	X		X		X		
	10. En el centro de salud se reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	X		X		X		
D: Control	11. En el centro de salud se controla el turno del personal.	X		X		X		
	12. En el centro de salud hay un control adecuado al momento de sacar citas.	X		X		X		
	13. En el centro de salud se cumple el horario de atención a los usuarios.	X		X		X		
	14. El centro de salud cuenta con seguridad permanente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nestor Cuba Carbajal **DNI: 40029894**

Especialidad del validador: Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

04 de noviembre del 2022



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/11/2022 20:05:36-0500

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTERACTIVIDAD ACADEMICA

Variable 2: Satisfacción del usuario		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Satisfacción del usuario	1. El personal de salud brinda un servicio rápido a los usuarios.	X		X		X		
D: Capacidad de respuesta	2. En el centro de salud se forma largas colas para recibir las citas.	X		X		X		
	3. El personal de salud brinda los servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
	4. El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	X		X		X		
	5. El personal de salud siempre es amable con sus usuarios.	X		X		X		
	6. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
D: Aspectos tangibles	7. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	8. Todos los equipos del establecimiento de Salud se encuentran en perfecto funcionamiento.	X		X		X		

	9. El establecimiento de Salud cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los pacientes.	X		X		X		
	10. Los ambientes del establecimiento de Salud son higiénicos.	X		X		X		
	11. El personal de salud está debidamente uniformado.	X		X		X		
	12. El personal de salud cuenta con los implementos de seguridad correspondientes.	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nestor Cuba Carbajal **DNI: 40029894**

Especialidad del validador: Administración

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/11/2022 20:05:55-0500

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: Jorge A. Gutierrez Mendoza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Perú, promoción 2021-2022, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: “**Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- ✓ Carta de presentación.
- ✓ Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- ✓ Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;


Sheyla Alexandra Farías Estrada
DNI. 46283025



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable Independiente: Gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa es entendida como la capacidad de manejar, gestionar y gerenciar los recursos materiales y humanos, con la finalidad de cumplir con la misión de las instituciones dedicadas al servicio de la salud **(Guevara, 2022)**.

Definición operacional. La gestión administrativa se medirá mediante un cuestionario de 14 ítems, dividido en las dimensiones planeación, ejecución y evaluación, que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Guevara (2022) las dimensiones serian:

Planificación, “Se trata de fijar metas, alcanzar propósitos y determinar los recursos y actividades a realizar durante un período de tiempo determinado. Esencialmente, la formulación de un plan o patrón que incorpore actividades futuras requiere la capacidad de anticipar, visualizar y ver el futuro”.

Ejecución, “Es la realización de actividades con la finalidad de lograr la misión de una organización. Por lo tanto, las actividades que ocurren durante la fase de planificación deben realizarse físicamente y el gerente debe tomar medidas para iniciar y continuar las acciones requeridas por los miembros del grupo para realizar la tarea”.

Evaluación, “Es el acto de orientar y esclarecer el desempeño de una institución con base en información confiable y actualizada. La información generada por la



evaluación se relaciona con indicadores de éxito, detección de errores, determinación de fallas e identificación de interrupciones que deben eliminarse.

Control, “Es la evaluación y medición del desempeño de una organización para afianzar que se cumplan los objetivos y planes establecidos por la institución. Con este fin, las tecnologías y los sistemas de control son esencialmente medios para controlar el efectivo, los procesos administrativos, la ética organizacional, la calidad del producto y todo lo demás.

II. Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

La satisfacción del usuario es una medida de cómo los servicios suministrados por las entidades de salud cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios externos (**Paredes, 2020**).

Definición operacional.

La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario de 12 ítems, dividido en las dimensiones capacidad de respuesta y aspectos tangibles que será aplicado a los usuarios del establecimiento de salud.

Dimensiones

Para Paredes (2020) las dimensiones serían:

Capacidad de respuesta, “Es una habilidad, actitud y aptitudes, por lo que tiene que ver no solo con la rapidez para reaccionar o enfrentar una situación, sino también con la disposición para atender las inquietudes del usuario, la sencillez de agilizar el proceso de atención”.



Aspectos tangibles, “Son elementos estructurales, condiciones físicas, equipos, infraestructura, instalaciones e insumos que permiten a los trabajadores de la salud brindar comodidad a los usuarios”.



Matriz de consistencia

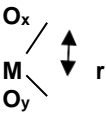
Título: “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022”
 Autor: Sheyla Alexandra Farías Estrada

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general	Variable 1: Gestión administrativa				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Identificar la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público del de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>b) Hallar la relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>c) Establecer la relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>Existe una relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe una relación entre la planificación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>b) Existe una relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>c) Existe una relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Programa de salud Campañas de salud. Reuniones con autoridades 	1-3	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Alto 52 - 70 Medio 33 - 51 Bajo 14 - 32
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Campañas de concientización. Organización de programas saludables. Organización de atención. 	4-6					
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Conflicto laboral. Jefe del establecimiento. Roles del personal Reconocimiento público 	7-10					
Control	<ul style="list-style-type: none"> Turno de servicio. Control de citas. Horario de atención. Seguridad interna 	11-14					
Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Capacidad de	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez del servicio. 	1-6		



<p>d) ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción del usuario en un Establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>e) ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p> <p>f) ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022?</p>	<p>d) Establecer la relación entre el control y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>e) Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>f) Establecer la relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>d) Existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en un establecimiento de Salud, público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>e) Existe una relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p> <p>f) Existe una relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa de un establecimiento de Salud público de Lima Metropolitana 2022.</p>	<p>respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Tiempo atención.▪ Disponibilidad▪ Amabilidad del personal.▪ Atención personalizada		<p>1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Indiferente 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>	<p>Alto 43 - 60</p> <p>Medio 27-42</p> <p>Bajo 12 - 26</p>
			<p>Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Equipos modernos▪ Funcionamiento de los equipos.▪ Instalación del establecimiento▪ Presencia del personal de salud.	<p>7-12</p>		



TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, Correlacional.</p> <p>O_x M O_y</p>  <p>M=muestra O_x y O_y= observaciones en cada variable r= correlaciones en cada variable</p> <p>Método: Hipotético deductivo. Enfoque cuantitativo.</p>	<p>Población: 1028 personas de un Establecimiento de salud público de Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra: 280 personas de un Establecimiento de salud público de Lima Metropolitana.</p> <p>Tipo de muestra: no probabilística por conveniencia.</p>	<p>La Encuesta El Cuestionario con Escala de Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras,</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.</p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Variable 1: Gestión administrativa		Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D. Planificación	1. El centro de salud dispone de programas de salud para prevenir enfermedades en la población.	✓		✓		✓		
	2. El centro de salud planifica campañas de salud en la población.	✓		✓		✓		
	3. El centro de salud planifica reuniones con las autoridades locales para identificar los problemas de salud.	✓		✓		✓		
D. Ejecución	4. El centro de salud desarrolla campañas para concientizar sobre la vacunación.	✓		✓		✓		
	5. El centro de salud organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	✓		✓		✓		
	6. El centro de salud organiza correctamente la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
D. Evaluación	7. En el centro de salud existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	✓		✓		✓		
	8. En el centro de salud siempre se encuentra presente el jefe del establecimiento.	✓		✓		✓		
	9. En el centro de salud el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	✓		✓		✓		
	10. En el centro de salud se reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	✓		✓		✓		

D. Control	11. En el centro de salud se controla el turno del personal.	✓		✓		✓	
	12. En el centro de salud hay un control adecuado al momento de sacar citas.	✓		✓		✓	
	13. En el centro de salud se cumple el horario de atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
	14. El centro de salud cuenta con seguridad permanente.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mayoría de los indicadores miden la variable, tienen relación con la dimensión, es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Jorge Augusto Gutierrez Mendoza **DNI:** 07642706

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

4 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Jorge A. Gutierrez Mendoza
CLAD N° 0825

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO

Variable 2: Satisfacción del usuario		Pertinencia (1)		Relevancia (2)		Claridad (3)		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	ítems	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D. Capacidad de respuesta	1. El personal de salud brinda un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
	2. En el centro de salud se forma largas colas para recibir las citas.	✓		✓		✓		
	3. El personal de salud brinda los servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
	4. El personal de salud siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
	5. El personal de salud siempre es amable con sus usuarios.	✓		✓		✓		
	6. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
D. Aspectos tangibles	7. El personal de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
	8. Todos los equipos del establecimiento de Salud se encuentran en perfecto funcionamiento.	✓		✓		✓		
	9. El establecimiento de Salud cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los pacientes.	✓		✓		✓		
	10. Los ambientes del establecimiento de Salud son higiénicos.	✓		✓		✓		
	11. El personal de salud está debidamente uniformado.	✓		✓		✓		
	12. El personal de salud cuenta con los implementos de seguridad correspondientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Mayoría de los indicadores miden la variable, tienen relación con la dimensión, es suficiente.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jorge Augusto Gutierrez Mendoza **DNI:** 07642706

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

04 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Dr. Jorge A. Gutierrez Mendoza
CLAD N° 0825



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana 2022", cuyo autor es FARÍAS ESTRADA SHEYLA ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 13 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO DNI: 08690423 ORCID: 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 13- 01-2023 15:51:15

Código documento Trilce: TRI - 0519091