



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de  
oftalmología en una clínica particular, Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Suyo Chavez De Garcia, Miriam Rocio ([orcid.org/0000-0001-6097-7356](https://orcid.org/0000-0001-6097-7356))

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio ([orcid.org/0000-0001-6768-381X](https://orcid.org/0000-0001-6768-381X))

Dr. Pérez Pérez, Miguel Ángel ([orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi madre Teresa, por su amor y dedicación, por enseñarme los valores más importantes de la vida y el amor a Dios.

A la memoria de mi padre David, de quien aprendí la importancia de la educación y el valor del esfuerzo.

A mi esposo Robert y mis hijos Eduardo y Astrid, por su apoyo y comprensión a lo largo de este proceso. Su amor es fundamental, son mi fuente de inspiración.

## **Agradecimiento**

A mi querida Alma Mater UCV y a todas las personas que la conforman les agradezco infinitamente, ya que no podría haber llegado hasta aquí con su apoyo.

A la clínica particular de Lima por permitirme realizar mi trabajo de investigación.

A mi asesor Dr. Hugo Chumpitaz por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de 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, unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6 Método de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	52

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Ficha técnica del instrumento gestión administrativa	17
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario	18
Tabla 3: Determinación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario	21
Tabla 4: Gestión administrativa y los elementos tangibles del área de oftalmología	22
Tabla 5: Gestión administrativa y la fiabilidad del área de oftalmología	23
Tabla 6: Gestión administrativa y la empatía del área de oftalmología	24
Tabla 7: Gestión administrativa y la capacidad de respuesta del área de oftalmología	25
Tabla 8: Gestión administrativa y la seguridad del área de oftalmología	26
Tabla 9: Prueba de normalidad de gestión administrativa y la satisfacción del usuario	27
Tabla 10: Correlación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.	28
Tabla 11: Correlación de la gestión administrativa y los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.	29
Tabla 12: Correlación de la gestión administrativa y la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023	30
Tabla 13: Correlación de la gestión administrativa y la empatía del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023	31
Tabla 14: Correlación de la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.	32
Tabla 15: Correlación de la gestión administrativa y la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.	33

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico representativo del diseño	14

## Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. La muestra del estudio estuvo conformada por 120 usuarios del área de oftalmología a quienes se les aplicó cuestionarios con la escala de Likert; los resultados producto del análisis realizado indican que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0,345 y su significancia fue de 0,000 inferior al 0,05. permitido llegar a la conclusión de que la variable gestión administrativa se relaciona significativamente con la variable satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción del usuario, oftalmología

## **Abstract**

The present investigation raised as a general objective to determine to what extent the administrative management is related to the satisfaction of the user of the ophthalmology area in a private clinic, Lima 2023. The investigation is based on a quantitative approach, of a basic type, with a non-specific design. experimental cross-sectional and correlational. The study sample consisted of 120 users from the ophthalmology area to whom questionnaires with the Likert scale were applied; The results of the product of the analysis carried out indicate that a Spearman's Rho value of 0.345 was obtained and its significance was 0.000 less than 0.05. This demonstrates the significant direct relationship between administrative management and user satisfaction in the ophthalmology area of the clinic under study.

**Keywords:** Administrative management, user satisfaction, ophthalmology

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa (G.A.) en la actualidad es esencial para garantizar una correcta gestión de los recursos en las organizaciones, esto se debe a que una administración eficiente de los recursos tangibles e intangibles permite cumplir con las metas asignadas por la organización (Chávez et al., 2020). Además, la opinión positiva de los consumidores es un elemento indispensable para medir la satisfacción del usuario, ya que refleja su percepción subjetiva y personal sobre el nivel de servicio que reciben de las entidades de salud (Delgado, 2022). En el contexto internacional, en México, el sector médico privado está compuesto por varias unidades con cobertura dispersa y con diferentes capacidades y calidad de servicio. La gestión de este sector es compleja debido a las características de los servicios de salud, lo que necesita cambios en la dirección organizacional, la creación de nuevos sistemas y estructuras. A pesar de esto, muchas empresas de servicios no consideran que su recurso humano es su principal activo (Suástegui et al., 2021). En Colombia, la mayor parte de la población cuenta con servicios sanitarios, pero la satisfacción de los usuarios varía según las edades y el grado de instrucción, así mismo se presentan quejas sobre la atención que ofrece el colaborador administrativo de la institución (Díaz et al., 2020). En el contexto nacional, en las instituciones hospitalarias del Ministerio de Salud la calidad sobre la atención es mala, lo que resulta en una baja satisfacción del usuario, puesto que, los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos y la comunicación con los especialistas suele ser deficiente. Este problema no es exclusivo de Perú, ya que la atención médica sigue siendo inadecuada en países de bajos y medianos recursos alrededor del mundo, a pesar de que su optimización salva millones de vidas cada año (Riega, 2020). Así mismo, un estudio realizado a los pacientes que cuentan con el Seguro Integral de Salud y al Seguro Social de Salud presentó menores porcentajes de satisfacción con la atención recibida. A pesar de esto, algunas regiones como Cajamarca y La Libertad presentaron un aumento en la satisfacción de los usuarios, sin embargo, el periodo de espera prolongado para la atención sigue siendo el problema más común que los pacientes perciben (Murillo et al., 2019).

En una situación local, en una clínica privada de Lima, los canales de comunicación tradicionales y no tradicionales son deficientes, lo que resulta en soluciones insuficientes a las consultas de los usuarios, puesto que, debido a que el personal no disponía de información suficiente para responder las preguntas de los usuarios, se optó por implementar herramientas administrativas con el fin de mejorar la comunicación. Sin embargo, esta iniciativa no tuvo éxito, ya que no se consideraron las necesidades de los usuarios y el portal se creó con herramientas básicas. Ante lo referido, se ha considerado desarrollar esta investigación que aborde el problema: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023? Los problemas específicos fueron: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023?, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023?, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023?, ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023? y ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad del área de oftalmología de una clínica privada, Lima 2023? La presente investigación se justifica en el campo teórico debido a que nos permitirá descubrir nuevas ideas, conceptos y soluciones a problemas que enfrentamos en la sociedad, además, esta información será útil para dar forma a futuras investigaciones y mejorar la gestión de la información. En contexto práctico, se logrará reconocer la importancia de estos aspectos y se espera que estos hallazgos contribuyan con la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos y a satisfacer mejor las necesidades de los usuarios. En el campo metodológico, se utilizarán dos cuestionarios para recopilar datos: uno creado por Cruz y otro basado en el modelo Servperf. La revisión actual presenta diferentes puntos de vista de estudios previos, pero todos se enfocan en las características de los usuarios del servicio. En el campo social, los resultados del estudio van a proporcionar información concreta que será útil para el personal del área de oftalmología y otras entidades del sector para mejorar la G.A. y la satisfacción del usuario, ofreciendo un servicio de calidad a los usuarios. El estudio planteó como objetivo general, determinar de qué manera la gestión administrativa.

se relaciona con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. Así mismo, los objetivos específicos, determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. Así mismo, para el presente estudio se plantea la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023 y en las hipótesis específicas: la gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; la gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; la gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023; la gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La investigación consideró antecedentes nacionales, como el de Gamero (2021), quien en su estudio en un centro de atención primaria se propuso identificar la asociación entre la G.A. y la satisfacción de los usuarios externos en una institución sanitaria de Lima. Se utilizó un método descriptivo correlacional y los hallazgos indicaron que la G.A. es aceptable en un 68,34% y tiene una asociación significativa en la satisfacción del paciente. Los hallazgos demuestran un  $r$  cuadrado del 99,7% y un valor  $p$  de  $0,000 < 0,05$ , respectivamente. En conclusión, se determinó que la G.A. repercute en la segunda variable en un establecimiento sanitario de atención primaria.

Tejeda (2021), desarrolló un estudio con la finalidad de identificar el vínculo entre la G.A. y la satisfacción de los pacientes que se atienden en un establecimiento hospitalario de Trujillo, utilizando un método básico, cuantitativo, no experimental, aplicado y relacional. La muestra consistió en 80 colaboradores aplicándoseles una encuesta en base a tema y los resultados indicaron una correlación muy significativa ( $p < 0.01$ ) y alta ( $\rho = 0.608$ ) entre las variables del estudio de dicha institución en estudio. Quispe (2021), se realizó un estudio en un hospital nacional para identificar el vínculo entre la G.A. y la calidad de atención (C.A). Se empleó un método de cuantitativo, correlacional de corte transversal. La muestra consistió en 30 padres aplicándoseles un cuestionario con el propósito de conseguir la información planteada. Los resultados indicaron que cuando el valor de  $\chi^2_c$  es mayor que  $\chi^2_t$  ( $39.042 > 9.49$ ), se elimina la  $H_1$  y se valida la  $H_0$ . Por último, se ha concluido que existe una correlación directa y significativamente alta (valor de 0,912) entre una buena administración del profesional enfermero y la calidad de atención (C.A.) en el establecimiento hospitalario.

Aliaga y Zapata (2020), en su estudio en un hospital se propusieron determinar dicho vínculo entre la G.A. y la calidad del servicio; se utilizó un método correlacional cuantitativo de corte transversal. Se consideró 117 usuarios como muestra y se les asignó una encuesta; y los resultados indicaron que las variables explicativas eran significativas para los resultados obtenidos, lo que sugiere que el modelo proporcionó un ajuste de calidad suficiente. Se rechazó  $H_0$  y se validó la hipótesis de que la naturaleza humana administrativa impacta la calidad del servicio en el parto estandarizado. En conclusión, se encontraron problemas administrativos y de calidad de servicio en el proceso de entrega humanitaria en un centro hospitalario de Lima. Pando (2019), realizó su estudio en un hospital nacional con el propósito de

identificar el vínculo entre la G.A. y la C.A. a usuarios que se presentan en un establecimiento hospitalario de Lima. Utilizó un método no experimental, transversal con métodos cuantitativos. Se encuestó a una muestra de 117 usuarios utilizando un cuestionario como instrumento y los resultados indicaron que las variables explicativas eran significativas para los resultados obtenidos, lo que sugiere que el modelo proporcionó un ajuste de calidad suficiente. Se rechazó H0 y se validó la hipótesis de que la influencia administrativa humana y la estandarización en la entrega impactan positivamente en la calidad del servicio. En conclusión, se encontraron problemas administrativos y de calidad de servicio en el proceso de entrega humanitaria.

La investigación consideró los siguientes antecedentes internacionales, Guevara (2022), se realizó un estudio para determinar la correlación entre la G.A. y la mejora de los servicios hospitalarios. Se empleó un método cuantitativo con un diseño descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 115 usuarios y los hallazgos indicaron que la calidad de atención que se ofreció estuvo por debajo de los límites aceptables para los usuarios, ya que la mayoría no estaba satisfecha con los métodos, habilidades personales o servicios prestados por la organización. Se encontró que la vinculación sobre la G.A. y sus dimensiones de planificación, ejecución y evaluación influyen en el servicio. Gómez et al. (2022), en su investigación plantearon establecer la asociación entre la G.A. y la C.A. en un establecimiento hospitalario. Se empleó un enfoque cuantitativo y cualitativo con un estudio transversal exploratorio, descriptivo y no experimental. Los hallazgos demostraron que el 26,7% de los participantes estuvo muy de acuerdo en que la atención brindada por las enfermeras era buena, ya que son el filtro principal en el Triage. Sin embargo, el 46,7% estuvo en desacuerdo o muy en desacuerdo con el acceso a la atención durante la espera debido a la falta de colaboradores disponibles, y el 60% manifestó estar en desacuerdo con asistir en el horario estipulado debido a la complejidad o urgencia presente en los servicios diarios. En conclusión, se determinó que una correcta G.A. es indispensable para ofrecer un servicio de calidad y que los socorristas desconocían ciertas características de este organismo de salud pública. Massuh (2021), se realizó un estudio para analizar la correlación entre la G.A. y la C.A. de un hospital. Se desarrolló en base a una metodología cuantitativo correlacional, transversal. Se ejecutó un cuestionario y los resultados demostraron que el 43.7% de los usuarios consideraba que la C.A. era

regular y había muchas deficiencias. Se encontró que las organizaciones deben cumplir con los indicadores de satisfacción del usuario, y el 93% de los afiliados opinaba que la calidad del servicio necesitaba mejorar. También se encontraron problemas para concertar citas por teléfono, aunque los tiempos de espera para atender a los afiliados eran normales y las instalaciones contaban con espacio y la mejor infraestructura para la atención al usuario. En conclusión, se determinó que era necesario mejorar la C.A. por parte del colaborador administrativo para que el nivel de referencias a los servicios prestados por las instituciones incrementara. Palacios et al. (2021), presentaron un estudio la cual tuvo el propósito de analizar la asociación entre la gestión de calidad y la atención brindada en un establecimiento de salud estatal. El propósito fue determinar dicha relación y se desarrollaron metodologías métodos descriptivos, transversales y no experimentales. Los resultados indicaron que el 59% de los pacientes estaba insatisfecho con la atención que perciben, ya que el personal no respondía con amabilidad, no tenía la capacidad de resolver problemas, tardaba en atenderlos y no les brindaba un buen trato. Entre las razones más destacadas se encontraban estas. Además, los profesionales de atención al cliente estaban insatisfechos con su función debido a que no existía un buen ambiente laboral y el lugar de trabajo no era adecuado, lo que se traducía en un mal servicio para los usuarios. Coloma et al. (2019), desarrollaron una investigación con el fin de identificar la asociación entre la G.A. y la satisfacción de los usuarios en los servicios médicos. El estudio empleó un método cuantitativo correlacional de corte transversal. Se encuestó a una muestra de 524 pacientes quienes participaron en la aplicación de un cuestionario. Los hallazgos indicaron que los pacientes se encontraban satisfechos con el equipo (77%), la infraestructura (73%), la presentación del profesional de salud (81%), la limpieza (66%), las camillas (80%) y su comodidad (67%). No obstante, se encontró una alta insatisfacción con el tiempo que tuvieron que permanecer en una unidad de atención primaria (71%), la adherencia a los tiempos (79%), el manejo oportuno para la resolución de problemas (60%) y la generación de confianza con los pacientes (85%). Se concluyó que la administración y calidad son la base conceptual sobre la cual se debe desarrollar un plan de mejoramiento para capacitar al personal relevante, con el fin de brindar excelencia en la C.A. hospitalarios del estado Naranjal.

La epistemología se enfoca en cuatro elementos centrales en el campo de la organización, que son su diseño particular, su ethos, el progreso detallado que ha

realizado y los métodos que utiliza para su estudio. Estos temas serán abordados gradualmente en el cuerpo principal del trabajo. La epistemología es considerada la parte del razonamiento que emerge de la gnoseología, y ha ganado su propia razón de ser. Algunos se enfocan en la hipótesis de información, la naturaleza y el alcance de los datos, el contexto histórico de la ciencia o las formas de pensar, incluidos los métodos y el desarrollo de la información. Otros utilizan la ontología en su contra, aludiendo al apoyo de un arsenal de hipótesis y reconociéndola desde la praxeología. Finalmente, la epistemología como parte del razonamiento gestiona el mejoramiento de las disciplinas científicas y académicas. En este sentido, es concebible que estas disciplinas se encuadren en dos grandes categorías: la nomología o la hermenéutica, y traten de descifrar un determinado mundo oculto, cualquiera que sea el interés particular, como la ciencia física, la ciencia social o la filosofía (Mendoza, 2018).

Analizaremos la variable G.A., se trata de un conjunto de acciones que incluyen la planificación, organización, dirección y control de las funciones de los colaboradores y la utilización adecuada de los recursos disponibles, teniendo como propósito obtener favorablemente las metas planteadas por la organización (Stoner et al., 2019). La gestión empresarial es un proceso que tiene como objetivo implementar y mantener un entorno donde los colaboradores de la organización puedan interactuar en grupos o servicios laborales con el fin de dar cumplimiento efecto sobre las intenciones de la institución. El fin de todos los directivos es crear valor añadido y la gestión se enfoca en la productividad y eficiencia (Koontz et al., 2018). La gestión implica tomar las decisiones correctas para guiar a una organización por medio de las etapas de planificación, organización, mando y control. Por lo tanto, a veces se espera que las personas en diferentes posiciones realicen algún trabajo administrativo, incluso si no es su trabajo principal, es decir, realizarán algún trabajo administrativo, pero no se convertirán en gerentes por eso (Hellriegel et al., 2019). Se requiere de compromiso en todas los servicios y jerarquías de la institución para lograr dichas metas de la forma más correcta en base a la situación y asegurar la competitividad en un círculo administrativo cada vez más complejo y competitivo (Martínez, 2020). La G.A. en el ámbito sanitario o sociosanitario implica alinear los métodos de planificación, organización, gestión y evaluación con el entorno en el que se desenvuelve para asegurar una atención óptima a las necesidades de los pacientes. Se integran buenas prácticas para dar la seguridad de una atención de calidad y satisfacer la necesidad

de cada paciente (Ruiz, 2019). La gestión de los centros de salud a nivel administrativo en relación con la gestión clínica, incluidas las decisiones de tratamiento asociados con la administración de los recursos técnicos y de personal sanitario (Alvarez, 2018). La G.A. es brindar una atención continua y basada en lineamientos estratégicos para lograr la salud como producto final ya que se vinculan directamente con el bienestar de los individuos y poblaciones (Morfi, 2020). Los logros de la buena administración son el resultado del progreso científico en todo el mundo, de las medidas nacionales, sociales y culturales de la esperanza de vida y del trabajo de los profesionales de enfermería (Canga, 2019). La gestión dentro de una entidad de salud está diseñada con el fin de cumplir con las necesidades del paciente, las familias de los pacientes, los cuidadores y las comunidades y las relaciones (Erdman et al., 2019). La administración se considera como una serie de pasos definidos que son aplicados por los gerentes de acuerdo con la disponibilidad de los recursos disponibles (humanos, materiales, etc.) (Armoletto, 2019). Aunado a ello, la administración de la gestión debe entenderse como una serie de operaciones que deben realizarse gestionar los recursos que ayuden a la consecución las metas trazadas por la entidad, dicho proceso corresponde a un conjunto de actividades que son vitales para poder cumplir con las metas, como la planificación, procesos de asignación que pueden ocurrir en la organización, división de funciones, toma de decisiones, etc (Junshan, 2017). Cuando se habla de gestión desde la perspectiva de los gerentes y ejecutivos que coordinan las actividades de las unidades de negocio en una organización, se refiere a la G.A., esta se centra en los roles, responsabilidades y funciones de los gerentes, con la finalidad conseguir mejorar eficientemente en una empresa (Louffat, 2018). Administrar las necesidades informáticas de la organización para que los gerentes en diferentes niveles tengan acceso a información precisa, relevante y oportuna para tomar decisiones adecuadas. Sin esta información, es imposible administrar cualquier organización, función o proceso de manera efectiva (Mucha, 2022).

Se establecen las dimensiones de la G.A:

Dimensión 1: Planificación, la primera función de la gestión es la planificación, que implica establecer objetivos, identificar los recursos necesarios y las funciones a realizar dentro de un plazo fijo (Riffo, 2019).

Dimensión 2: Organización, se establecer los puestos de trabajos y las funciones que tienen que realizar los colaboradores dentro de la empresa (González et al., 2020).

Dimensión 3: Dirección, se centra en cómo se logra motivar y comprometer a los colaboradores con las metas de la empresa, para ello se debe ser un buen líder que sepa escuchar a sus colaboradores (Saavedra & Delgado, 2020).

Dimensión 4: Control, se centra en la evaluación constante de las actividades de los trabajadores y sobre todo en evaluar su rendimiento para que ayude a la consecución de las metas (Anchelia et al., 2021).

La teoría de los dos factores de Herzberg en el campo de la satisfacción laboral establece que hay varios elementos que repercuten en la satisfacción y la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos, si no se cumplen adecuadamente, generan insatisfacción y si se cumplen adecuadamente, generan satisfacción. Los elementos de crecimiento generan satisfacción cuando se cumplen adecuadamente, pero no insatisfacción cuando no se cumplen. (Carmona & Leal, 2020). Para conceptualizar la segunda variable, se refiere a la percepción que sienten los usuarios externos sobre el nivel en que se han cumplido sus expectativas respecto a un producto o servicio. La satisfacción del usuario externo es medible por medio de diferentes instrumentos como encuestas, entrevistas y análisis de quejas y reclamaciones. Basa sus estrategias en la satisfacción y la escucha constante, en lugar de centrarse solamente en los productos y servicios que crea la organización. Para estar orientada hacia al usuario, la entidad debe crear y mantener canales que acerquen al consumidor a la entidad (López, 2020). La satisfacción de los usuarios es un factor importante de la C.A. en los servicios hospitalarios. Analizar su nivel puede prevenir errores y destacar las fortalezas en el desarrollo del sistema sanitario que brinden la atención de alta calidad que cada usuario demanda (Barrios & Martínez, 2018). Servperf es uno de los modelos de evaluación que se utilizan para evaluar la percepción del usuario paciente como una aproximación a la satisfacción de este modelo fue expuesto por Cronin y Taylor, quienes argumentaron que el cuestionario de calidad del servicio ha presentado diversos inconvenientes en la interpretación de los resultados y que existe redundancia en los instrumentos de medición, debido a que las percepciones se encuentran asociadas por las expectativas. Para su

desarrollo se diseña un conjunto de preguntas para comparar los resultados de los dos modelos. Finalmente, se creó un modelo completamente basado en la percepción llamado desempeño del servicio (Cabello & Chirinos, 2020). Asimismo, la satisfacción del usuario es un término multidimensional y se pueden evaluar de forma individual diferentes aspectos relacionados con la asistencia sanitaria, es por ello por lo que, se considera el nivel de asistencia sanitaria y las condiciones de salud resultantes favorecen con las expectativas del usuario (Febres & Mercado, 2020). La satisfacción de los usuarios es uno de los elementos claves en el análisis sobre la índole de los servicios y cuidados sanitarios. En el entorno de la salud pública, ha recibido cada vez más atención y se considera uno temas de la evaluación de los servicios hospitalarios en las últimas décadas (García, 2018). Aunado a ello, la satisfacción de los usuarios externos se refiere al nivel de satisfacción que experimenta un individuo al relacionar el desempeño que se perciben de un bien o servicio con sus previas expectativas. En otras palabras, es el estado de ánimo que siente el cliente al evaluar si el bien o servicio cumplió o no con sus expectativas (Aquiye, 2019). La predisposición de información sobre los niveles de satisfacción de los pacientes de los establecimientos sanitarios del estado tales como los puestos de salud, son limitados, y no se conocen investigaciones relacionados en muestras a nivel nacional para explorar los detalles que demuestren satisfacción los usuarios y sus diferencias por características sociales, económicas, demográficas, culturales y sociales (Fariño et al., 2018). Los procesos de servicio requieren de mejores métodos para su evaluación, como la escucha activa de los clientes o la realización de encuestas para evaluar sus percepciones. Debido a que la naturaleza del servicio es multidimensional y contiene elementos tangibles y propios, es necesario realizar un diagnóstico adecuado para su medición. En este sentido, se utiliza un modelo de medición específico (Angulo & Gómez, 2018). En ese sentido, la calidad sobre la atención que tiene que ofrecer una institución sanitaria se percibe por diferentes características del proceso de atención: contenido de la consulta, relaciones interpersonales, duración, acciones de revisión clínica y diagnósticos; según sus resultados en salud, según órganos, personas y organizaciones características de las estructuras y condiciones relacionadas con la accesibilidad (Anderson, 2020). Básicamente, la satisfacción del usuario se manifiesta cuando los servicios sanitarios brindados hayan superado con las expectativas del usuario. En este sentido, se asocia con la competencia de complacer

significativamente las expectativas del usuario (Carr-Hill, 2019). Por lo tanto, la satisfacción de los usuarios es un punto fundamental de la calidad del servicio médico. Para evaluarla, se utiliza el cuestionario Servqual, encargado de medir básicamente la C.A. en los servicios sanitarios basándose al grado de la segunda variable. Los datos obtenidos a través de esta herramienta pueden ayudar a mejorar la capacidad de una atención rápida en los centros sanitarios en base a la necesidad de los usuarios (Asubonteg et al., 2019).

Se establecen las dimensiones de la segunda variable del estudio:

Dimensión 1: Elementos tangibles, se refiere a las instalaciones físicas, la apariencia física por ejemplo se puede considerar a la infraestructura, personal, equipo y materiales (Arteta & Palacio, 2018).

Dimensión 2: Fiabilidad, es la predisposición para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio personalizado, cuya finalidad es lograr que el usuario se centra seguro con el servicio prestado (Ruiz, y otros, 2021).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta, desempeñar de manera confiable y precisa una administración garantizada, es decir, la organización cumple con sus compromisos en cuanto al servicio que brinda en los tiempos establecidos (Arcentales et al., 2021).

Dimensión 4: Seguridad, se refiere al conocimiento y la atención de los colaboradores y su capacidad con el fin de contagiar confianza y credibilidad (Mendoza & Placencia, 2020).

Dimensión 5: Empatía, se refiere al nivel de atención personalizada que las instituciones brindan a sus usuarios externos. El profesional tiene que ponerse en el lugar del paciente o de los familiares para que servicio se adapte a las necesidades del paciente (Fabián et al., 2022).

El positivismo se trata de una corriente filosófica la cual se refiere a que el conocimiento científico es únicamente el conocimiento verdadero, así mismo, representa una forma crítica sobre la filosofía tradicional, sobre todo la metafísica y la ontología. También afirma que el conocimiento se origina en base a las experiencias,

las mismas que se pueden confirmar a través del método científico, por ello evade cualquier manifestación de que existe conocimiento antes de las experiencias (Zea & Vega, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo fue aplicado, ya que busca una necesidad intelectual para el estudio de las dificultades sociales donde la coherencia de la teoría y la práctica es esencial (CONCYTEC, 2018).

En cuanto al enfoque fue cuantitativo, esto se debe a que se realizó un cuestionario para el análisis de datos, el cual nos permitió dar respuestas a las diversas preguntas del estudio y comprobar la confiabilidad de hipótesis previamente formuladas, así como medir variables e instrumentos de investigación son algunos de los propósitos que se plantean en el proceso de investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

Método hipotético deductivo, a medida que se procesaron los datos recopilados, se prueban numéricamente y se analizan estadísticamente de tal manera que se prueba la hipótesis (Galindo, 2020).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental, dado que la información se obtuvo a través de cuestionarios, no hubo intervención ni manipulación de las variables estudiadas en el transcurso del recojo de datos (Mendoza, 2019). Es de corte transversal, pues se desarrolló en un tiempo y espacio determinado (Ñaupas et al., 2018).

El nivel fue descriptivo, debido a que utilizamos dos variables, esto nos permitió ver la correlación de la variable en estudio con la realidad misma, elaborando de esta manera una encuesta que nos ayudó a formular un análisis descriptivo. (Hernández & Mendoza, 2018).

A continuación, se presenta el esquema del diseño del estudio:

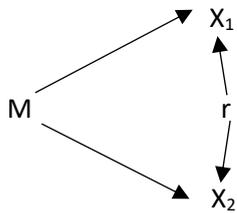


Figura 1: *Gráfico representativo del diseño*

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### **Variable 1:** Gestión Administrativa

##### **Definición conceptual**

Se trata de un proceso que incluye a la planificación, organización, dirección y control sobre las funciones que desarrollan los colaboradores, así como el correcto desarrollo de los recursos aptos con la finalidad de obtener determinadas metas (Stoner et al., 2019).

##### **Definición Operacional**

Para evaluar la G.A., que consta de 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control, se empleó un cuestionario compuesto por 20 ítems las cuales son medidas por una escala tipo Likert.

##### **Indicadores:**

Los indicadores son: objetivos, políticas y estrategias (planificación); división institucional, manual de funciones y comunicaciones (organización); liderazgo, motivación y trabajo en equipo (dirección); control preventivo, evaluación del desempeño y capacitación (control).

##### **Escala de medición:**

La escala de medición fue Likert de manera ordinal

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

### **Definición conceptual:**

Basa sus estrategias en la satisfacción y la escucha constante, en lugar de centrarse solamente en los productos y servicios que crea la organización. Para estar orientada hacia al usuario, la entidad debe crear y mantener canales que acerquen al consumidor a la entidad. La satisfacción se centra en la diferencia entre las expectativas previas del usuario y la experiencia al recibir la atención en sí (López, 2020).

### **Definición operacional**

La variable se evaluará a través de 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para ello se utilizará el Cuestionario Servperf, que consta de 20 ítems.

### **Indicadores:**

Los indicadores según sus dimensiones son: materiales, instalaciones y recursos humanos (elementos tangibles); coherencia y resolución del problema (fiabilidad); información, eficacia, y predisposición (capacidad de respuesta); comportamiento y confianza (seguridad), personalización y flexibilidad (empatía)

### **Escala de medición:**

La escala de medición fue según Likert y fue de manera ordinal.

## **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **3.3.1. Población**

Un universo o población es un grupo de individuos o cosas que se plantea estudiar en una investigación, pues está conformado por diversos elementos, (Sánchez & Murillo, 2021). Por lo tanto, la población estuvo compuesto por 120 pacientes del área de oftalmología.

### **3.3.2. Muestra**

La muestra es un grupo de operaciones que se utilizan para evaluar la disposición de caracteres totales de la población (Tamayo y Tamayo, 2006). Por lo tanto, la muestra fue de tipo no probabilística, porque se considera a 120 pacientes del área de oftalmología.

### **3.3.3. Muestreo**

Se realizó el muestreo censal. Además, estas muestras no cumplen los requisitos de aleatoriedad en la selección de los elementos que la componen, y se puede inferir que los resultados no pueden generalizarse probabilísticamente más a profundidad de lo que se ha observado (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se refiere al establecimiento mayor de la cual será el objetivo de la investigación en una medición mencionando también a los individuos objetos de interés del mismo (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello se consideran a los pacientes del área de oftalmología de la clínica particular de Lima.

## **3.4. Técnicas de recolección de datos**

### **Técnica**

La técnica la cual se desarrolló fue la encuesta, es ampliamente desarrollado como procedimiento de estudios debido a que se adquiere y procesan la información eficientemente (Sánchez & Murillo, 2021).

### **Instrumento de recolección**

Como instrumento se desarrolló un cuestionario determinado por una variedad de interrogantes sobre una o más variables a medir, destacando sus campos y sus respectivas distribuciones de ítems. Las herramientas descritas anteriormente consisten en una variedad de preguntas cerradas, para que respondan los encuestados y se prueba su efectividad por medio de un juicio de expertos y la

confiabilidad antes de ser aplicadas. Este instrumento se utilizará porque puede recopilar información sobre la variable en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Los instrumentos serán cuestionarios elaborados por Cruz (2018) y adaptado en Perú por Vilca (2021) quien presentó el cuestionario sobre G.A., la cual consta de 20 ítems, así mismo el cuestionario satisfacción del usuario fue por medio del Servperf, constituido por 20 ítems y ambos cuestionarios fueron elaborados en una escala de Likert.

**Tabla 1**

*Ficha Técnica de la primera variable.*

Autores	Giannina Cruz (2018)
Adaptado por	Gladys Vilca (2021)
Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión administrativa
Forma de empleo	Individual
Encuestados	79 colaboradores de la Micro Red de Salud Ocobamba
Duración de la encuesta	15 -20 minutos
Cantidad de ítems	20 ítems
Escala	Likert
Validación	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Cuestionario sobre G.A. el cual es calificado como aplicable.
Confiabilidad	El Alfa de Cronbach en el cual el instrumento Cuestionario sobre G.A. obtiene 0,949 del total de 20 ítems

## Tabla 2

### *Ficha Técnica del instrumento de la segunda variable*

---

Autores	Cronin y Taylor (1992)
Adaptado al español	Ramos et al. (2019)
Adaptado en Perú	Fabián et al. (2022)
Nombre del Instrumento	MODELO SERVPERF
Forma de empleo	Individual
Encuestados	150 pacientes
Duración de la encuesta	30 minutos
Cantidad de ítems	20 ítems
Escala	Likert
Validación	Una validez de constructo por medio del análisis factorial (KMO = 0,606 y la prueba de Bartlett = 0,0).
Confiabilidad	Se estimó una confiabilidad buena (alfa de Cronbach = 0,7)

---

### **Validación**

Se refiere a algo que es real o casi real. En general, los hallazgos se consideran válidos cuando la investigación está libre de errores (Polania et al., 2020). Por ello, el cuestionario sobre la gestión administrativa fue elaborado por el autor Vilca (2021), la cual ya se encuentra validado por un juicio de experto, así como el cuestionario Servperf.

### **Confiabilidad**

En términos simples, la confiabilidad de una encuesta es el grado en que la metodología de la encuesta produce resultados estables y consistentes. Una medida en particular se considera fiable si su aplicación al mismo objeto de medida produce el mismo resultado varias veces (Hernández y Mendoza, 2018).

En la primera prueba, se usó el Alfa de Cronbach en un modelo de 20 usuarios, obteniéndose para G.A. el valor de 0,949 y para la satisfacción en el usuario, un puntaje de 0,7.

### **Alfa de Cronbach G.A.**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,949	20

### **Alfa de Cronbach satisfacción del usuario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,7	20

## **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de recogida de información fue mediante solicitud a la administración de la clínica para la aplicación del cuestionario a los del ámbito de la oftalmología. Inicialmente se tuvo que elaborar y redactar minuciosamente el permiso para la ejecución de la investigación; es decir, el permiso para el desarrollo y aplicación de las herramientas que se utilizarán (cuestionario) en base a una población la cual se encuentra dirigido al encargado de la clínica oftalmológica. Con respecto al segundo paso, se diseñó el cuestionario para las dos variables del estudio; y al mismo tiempo, se redactó el consentimiento informado para verificar la participación de los individuos informantes. En seguida se fijó la programación de la fecha en que se realizó el recojo de información, considerando a los aspectos éticos con el fin de salvaguardar a los pacientes hospitalizados de un hospital de Lima y la firma del consentimiento informado. Por último, una vez que se ejecutó los

instrumentos de toma de datos, se prosiguió a elaborar una base de datos, la cual ayude con la exposición final de los resultados.

### **3.6 Método de análisis de datos**

De acuerdo con el desarrollo de investigación científica, el proceso de análisis de datos se define como un procedimiento estadístico que involucra el análisis y ordenamiento lógico de los resultados de manera generalizada (Piza et al., 2019) Para ello es fundamental el paquete estadístico SPSS 25 en Statistical Tables, que puede determinar los porcentajes para cada dimensión o nivel dado sobre un amplio rango. A través del análisis inferencial del procesamiento de los resultados, se verifican las hipótesis del estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación fue desarrollada el mismo autor, con honestidad y ética, teniendo en cuenta el respeto a los derechos de propiedad intelectual. En cuanto a los encuestados, dado que eran mayores de edad y expresaron su libre voluntad, se realizó después de obtener el consentimiento para colaborar con nuestra encuesta. Por último, cabe indicar que el estudio está elaborado según las Normas APA.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

Objetivo general

Tabla 3

*Tabla cruzada Gestión administrativa\*satisfacción del usuario*

			Variable satisfacción del usuario			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Variable Gestión administrativa	Bajo	F	0	15	0	15
		%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	Regular	F	5	70	10	85
		%	4,2%	58,3%	8,3%	70,8%
	Alto	F	0	0	20	20
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total	F	5	85	30	120	
	%	4,2%	70,8%	25,0%	100,0%	

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 3, se presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica privada perciben en un nivel regular en la variable 1, el 16,7% en un alto nivel y 12,5% en un bajo nivel. También el 70,8% de los encuestados tenían un nivel de variable 2 regular, el 25,0% en un nivel de satisfacción alto y el 4,2% con una baja satisfacción.

Objetivo específico 1

Tabla 4

*Tabla cruzada Gestión administrativa\*los elementos tangibles del área de oftalmología*

			Dimensión elementos tangibles			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Variable gestión administrativa	Bajo	F	0	10	5	15
		%	0,0%	8,3%	4,2%	12,5%
	Regular	F	5	35	45	85
		%	4,2%	29,2%	37,5%	70,8%
	Alto	F	0	0	20	20
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total	F	5	45	70	120	
	%	4,2%	37,5%	58,3%	100,0%	

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 4, presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica perciben un nivel de la variable 1 regular, el 16,7% en nivel alto y el 12,5% en un nivel bajo. Por otro lado, el 58,3% de los usuarios tenían un nivel de satisfacción alto con los elementos tangibles, el 37,5% en un nivel regular y el 4,2% en un nivel bajo.

Objetivo específico 2

Tabla 5

*Tabla cruzada Gestión administrativa\* fiabilidad del área de oftalmología*

			Dimensión fiabilidad			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Variable gestión administrativa	Bajo	F	0	15	0	15
		%	0,0%	12,5%	0,0%	12,5%
	Regular	F	5	62	18	85
		%	4,2%	51,7%	15,0%	70,8%
	Alto	F	0	0	20	20
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total		F	5	77	38	120
		%	4,2%	64,2%	31,7%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 5, presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica perciben un nivel regular de la variable 1, el 16,7% en nivel alto y el 12,5% en un nivel bajo. Por otro lado, el 64,1% de los usuarios tenían una satisfacción de nivel regular con la fiabilidad, el 31,7% con una satisfacción de nivel alto y el 4,2% con una satisfacción de nivel bajo.

Objetivo específico 3

Tabla 6

*Tabla cruzada Gestión administrativa\*empatía del área de oftalmología*

			Dimensión empatía			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Variable gestión administrativa	Bajo	F	5	10	0	15
		%	4,2%	8,3%	0,0%	12,5%
	Regular	F	40	35	10	85
		%	33,3%	29,2%	8,3%	70,8%
	Alto	F	0	0	20	20
		%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total	F	45	45	30	120	
	%	37,5%	37,5%	25,0%	100,0%	

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 6, presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica perciben un nivel de la variable 1 regular, el 16,7% en nivel alto y el 12,5% en un nivel bajo. Por otro lado, el 37,5% de los usuarios tenían una satisfacción de nivel regular con la empatía, el 37,5% en un nivel bajo y el 25,0% con nivel alto .

Objetivo específico 4

Tabla 7

*Tabla cruzada Gestión administrativa\*Capacidad de respuesta del área de oftalmología*

		Dimensión capacidad de respuesta				Total
		Bajo	Regular	Alto		
Variable gestión administrativa	Bajo	F	5	10	0	15
		%	4,2%	8,3%	0,0%	12,5%
	Regular	F	40	45	0	85
		%	33,3%	37,5%	0,0%	70,8%
	Alto	F	0	10	10	20
		%	0,0%	8,3%	8,3%	16,7%
Total	F	45	65	10	120	
	%	37,5%	54,1%	8,3%	100,0%	

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 7, presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica perciben un nivel de la variable 1. regular, el 16,7% en nivel alto y el 12,5% en un nivel bajo. Por otro lado, el 54,1% de la muestra tenían un nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta regular, el 37,5% un nivel bajo y el 8,3% con una satisfacción de nivel alto.

Objetivo específico 5

Tabla 8

*Tabla cruzada Gestión administrativa\*Seguridad del área de oftalmología*

			Dimensión seguridad		Total
			Regular	Alto	
Variable gestión administrativa	Bajo	F	15	0	15
		%	12,5%	0,0%	12,5%
	Regular	F	66	19	85
		%	55,0%	15,8%	70,8%
	Alto	F	0	20	20
		%	0,0%	16,7%	16,7%
Total		F	81	39	120
		%	67,5%	32,5%	100,0%

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 8, presenta que el 70,8% de los usuarios del área de oftalmología de una clínica perciben un nivel de la variable 1 regular, el 16,7% en nivel alto y el 12,5% en un nivel bajo. Por otro lado, el 67,5% de los usuarios tenían una satisfacción de nivel regular con la seguridad y el 32,5% con una satisfacción de nivel alto.

## Análisis inferencial

Se desarrolló bajo la prueba de normalidad Kolmogorov-Smimov, con un índice de confianza (95%) y significancia (5%):

- $P > 0,05$  = paramétrica de Pearson.
- $P < 0,05$  = no paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si  $p < 0.05$ , rechaza la Hipótesis nula y acepta la alterna.

Si  $p \geq 0.05$ , acepta la hipótesis nula.

Tabla 9

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadísticos	gl	Sig.
<b>Gestión administrativa</b>	,162	120	,000
<b>Satisfacción del usuario</b>	,258	120	,000

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 9, la variable 1. tuvo un sig de 0,000 y la variable satisfacción un valor de 0,000. Ambos tuvieron un Sig.  $< 0,05$ . Se acepta  $H_0$  y se confirma que los datos no tienen distribución normal. Y la prueba adecuada para la correlación es una prueba no paramétrica como el coeficiente Rho de Spearman.

## Contrastación de las hipótesis

- No hay relación: Rho de Spearman  $< 0,05$  y P es  $> 0,05$ .
- Si hay relación: P  $< 0,05$  y rho de Spearman es  $> 0,05$ .

Ho. No existe relación significativa

Ha. Si existe relación significativa.

### Hipótesis general

Ho. No existe relación significativa entre la G.A. con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023

Ha. Existe relación significativa entre la G.A. con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023

Tabla 10

#### *Hipótesis general.*

		Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,345**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Variable satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,345**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 10, indica un valor de Rho de Spearman de 0,345, con el cual se muestra una correlación directa baja; entonces se valida la hipótesis general.

## Contratación de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H0. La G.A. no se relaciona significativamente con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Ha. La G.A. se relaciona significativamente con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Tabla 11

### *Hipótesis específica 1.*

		Variable gestión administrativa	Dimensión elementos tangibles
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,313**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	120	120
Dimensión elementos tangibles	Correlación de Spearman	,313**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	120	120

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

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 11, confirma un valor de Rho de Spearman de 0,313, la cual muestra una correlación directa baja, entonces se valida la primera hipótesis específica.

## Hipótesis específica 2

H0. La G.A. no se relaciona significativamente con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023

Ha. La G.A. se relaciona significativamente con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023

Tabla 12

### *Hipótesis específica 2.*

		Variable gestión administrativa	Dimensión fiabilidad
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,366**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Dimensión fiabilidad	Correlación de Spearman	,366**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 12, indica un valor de Rho de Spearman de 0,366, lo cual demuestra una relación directa baja; entonces se valida la segunda hipótesis específica.

### Hipótesis específica 3

H0. La G.A. no se relaciona significativamente con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Ha. La G.A. se relaciona significativamente con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Tabla 13

#### *Hipótesis específica 3.*

		Variable gestión administrativa	Dimensión empatía
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,251**
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	120	120
Dimensión empatía	Correlación de Spearman	,251**	1
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	120	120

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

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 13, indica un valor de Rho de Spearman de 0,251, lo cual confirma una relación directa baja, entonces se valida la tercera hipótesis específica.

#### Hipótesis específica 4

H0. La G.A. no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Ha. La G.A. se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Tabla 14

#### *Hipótesis específica 4*

		Variable gestión administrativa	Dimensión capacidad de respuesta
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,225*
	Sig. (bilateral)	.	,014
	N	120	120
Dimensión capacidad de respuesta	Correlación de Spearman	,225*	1
	Sig. (bilateral)	,014	.
	N	120	120

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilaterales).

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 14, indica un valor de Rho de Spearman de 0,225, lo cual indica una correlación directa baja; entonces se valida la cuarta hipótesis específica.

### Hipótesis específica 5

Ho. La G.A. no se relaciona significativamente con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Ha. La G.A. se relaciona significativamente con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023.

Tabla 15

#### *Hipótesis específica 5*

		Variable gestión administrativa	Dimensión seguridad
Variable gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,390**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
Dimensión seguridad	Correlación de Spearman	,390**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

*Fuente:* Elaboración propia

La tabla 15, indica un valor de Rho de Spearman de 0,390, lo cual indica una correlación directa baja; entonces se valida la quinta hipótesis específica .

## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar la relación entre la G.A. y la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023, se demostraron los siguientes resultados descriptivos donde el 70,8% de los usuarios percibieron en un nivel regular la G.A. y en un nivel bajo el 12,5%, mientras que el 25,0% con una satisfacción de nivel alto y el 4,2% con una baja satisfacción. Así mismo, se concluyó que la prueba de normalidad con el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, la variable gestión tuvo un valor de 0,162 y la variable satisfacción un valor de 0,258. Ambos tuvieron un Sig. 000 inferior a 0,05. Se acepta  $H_0$  y se confirma que los datos no cuentan con una distribución normal. Y la prueba adecuada para la correlación es el coeficiente Rho de Spearman. Por lo tanto, existe una semejanza con la investigación de Gamero (2021) quien ha demostrado que existe una correlación positiva y significativa (0.997) y un valor p de  $0,000 < 0,05$ , entre la G.A. y la satisfacción del usuario. Así mismo, hay una coincidencia con el estudio de Tejada (2021) quien demostró que la G.A. y la satisfacción del usuario se relacionan significativamente. Continuando, existe una semejanza con la investigación de Quispe (2021), quien ha concluido que existe una correlación directa y significativamente alta (valor de 0,912) entre una buena administración de enfermería y la C.A. en el centro hospitalario. Sin embargo, según la teoría de Stoner et al. (2019) refiere que la G.A. se trata de un conjunto de acciones que incluyen la planificación, organización, dirección y control de las funciones de los colaboradores y la utilización adecuada de los recursos disponibles, con el propósito de obtener favorablemente las metas planteadas por las organizaciones, también a la teoría de Herzberg en el campo de la satisfacción laboral establece que hay varios elementos que repercuten en la satisfacción y la insatisfacción laboral. Los factores higiénicos, si no se cumplen adecuadamente, generan insatisfacción y si se cumplen adecuadamente, no generan satisfacción. Los elementos de crecimiento generan satisfacción cuando se cumplen adecuadamente, pero no insatisfacción cuando no se cumplen. Así mismo se consideró a López (2020) quien sostuvo que la satisfacción del usuario se refiere a las percepciones que presentan los usuarios externos en base al nivel en que se han cumplido sus expectativas respecto a un producto o servicio. La satisfacción del usuario externo es medible por medio de diferentes instrumentos como encuestas, entrevistas y análisis de quejas y reclamaciones. Basa sus estrategias en la satisfacción y la escucha

constante, en lugar de centrarse solamente en los productos y servicios que crea la organización. La medición de la satisfacción de los colaboradores con su trabajo y entorno laboral se ha convertido en algo común a nivel mundial; las organizaciones sanitarias no son ajenas a la tendencia irreversible de medir las percepciones de los empleados para impulsar el rendimiento y mejorar la prestación de servicios, por ello se tiene en cuenta la multiplicidad de aspectos asociados con la satisfacción laboral, es importante proporcionar a los gerentes un método para evaluar qué elementos pueden tener una relevancia clave (Cantarelli et al., 2022). Con respecto al objetivo específico 1, por medio de un valor de Rho de Spearman de 0,313 y su significancia fue de 0,001 inferior al 0,05, demostró que existe una correlación directa significativa entre la G.A. y los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023 en un grado bajo. Existe una similitud con el estudio de Pando (2019) quien determinó la relación entre la G.A. y la dimensión elementos tangibles de un centro hospitalario de Lima, demostrando en sus resultados que las variables explicativas eran significativas para los resultados obtenidos, lo que sugiere que el modelo proporcionó un ajuste de calidad suficiente. Por lo mismo, Mussuh (2021), concluyó también que existen problemas para concertar citas por teléfono, aunque los tiempos de espera para atender a los afiliados eran normales y las instalaciones contaban con espacio y la mejor infraestructura para la atención al usuario. Lo anterior significa que para motivar a los recursos humanos internos a aceptar el cambio y lograr los objetivos organizacionales, se pueden sugerir métodos principales la cual se basa en variables tangibles y en particular en un sistema justo de recompensas. Así mismo, los elementos tangibles, se refiere a las instalaciones físicas, la apariencia física por ejemplo se puede considerar a la infraestructura, personal, equipo y materiales (Arteta & Palacio, 2018). En cada uno de estos dominios, pueden ocurrir métodos y herramientas tangibles e intangibles, incluido, por ejemplo, el uso de registros clínicos compartidos o herramientas comunes de apoyo a la toma de decisiones (es decir, guías y protocolos de práctica) (Busetto et al., 2019). Schrijvers Y Goodwin, (2020) consideraron que en este caso, es necesario una tipología más detallada para el nivel intraorganizacional que nos permitiera describir componentes más tangibles, como si se han utilizado protocolos de comunicación estandarizados o puntos únicos de acceso a la atención. Para reiterar, todos estos ejemplos se refieren a comparar los mecanismos de atención integrada, es decir, la intervención

de atención integrada en sí misma, y no aún al contexto en el que se implementa la intervención de los resultados a los que la intervención puede contribuir. el nivel interorganizacional e intraorganizacional sería menos útil porque las tres intervenciones actúan al mismo nivel. La infraestructura debe integrar el hospital, como centro de atención aguda y hospitalaria, en el sistema de atención médica más amplio, y debe facilitar los siete dominios de la calidad: experiencia del paciente, eficacia, eficiencia, puntualidad, seguridad, equidad y sostenibilidad; por lo tanto, la infraestructura y los materiales de apoyo: equipos, acceso, tecnología de la información (TI), sistemas y procesos, iniciativas de sostenibilidad y personal (Luxon, 2019). Con respecto al objetivo específico 2, por medio de un valor de Rho de Spearman de 0,366 y su significancia de 0,000 inferior al 0,05, confirmó que existe una correlación directa significativa entre la G.A. y la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023 en un grado bajo. Existe una coincidencia con el estudio de Massuh (2021) donde los hallazgos indicaron que el 43.8% de los usuarios consideraba que la atención y calidad de los servicios era regular y había muchas deficiencias en cuanto a la fiabilidad, por ello se determinó que era necesario la mejora de la C.A. por parte del colaborador administrativo para que el nivel de referencias a los servicios prestados por las instituciones incremente. Roos et al. (2019) en su estudio refirió que los problemas fundamentales de la calidad de las reclamaciones hospitalarias tienen que ver con la fiabilidad de ciertos diagnósticos secundarios y el nivel de agregación necesario para un acuerdo razonable con otros métodos de recopilación de datos (como la revisión de expedientes, por ello, concluye que se esbozan algunas de las posibilidades de investigación asociadas a los registros de población y datos administrativos. Por lo tanto, se consideró la teoría de García (2018) quien manifestó que la satisfacción de los usuarios es uno de los elementos claves en el análisis sobre la calidad de los servicios y cuidados de salud. En el entorno de la salud pública, ha recibido cada vez más atención y se considera uno de los ejes de la evaluación de los servicios sanitarios en las últimas décadas. En muchas organizaciones, la fiabilidad se logra simplificando y estandarizando las tareas operativas y anticipando y defendiéndose contra las interrupciones organizacionales, las organizaciones de la salud, como los organismos, crecen y evolucionan continuamente en un entorno cambiante y, por lo tanto, diseñar para una alta fiabilidad es un proceso continuo de autodiseño (Carroll y Rudolph, 2021). Por lo

tanto, las conversaciones empáticas con las enfermeras de primera línea son cruciales para que las enfermeras líderes puedan comprender sus necesidades específicas, las fuentes de ansiedad y las preferencias de apoyo. Dichos conocimientos informarán la planificación de estrategias de educación y apoyo relevantes (en lugar de genéricas) que potencialmente tendrán un impacto y beneficio genuinos (Hofmeyer & Taylor, 2021). Con respecto al objetivo específico 3, por medio de un valor de Rho de Spearman de 0,251 y su significancia de 0,006 inferior al 0,05, demostró que existe una correlación directa significativa entre la G.A. y la empatía del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023 en un grado bajo. Por ello, dichos resultados se contrastan con el estudio de Palacios et al. (2021), quienes indicaron que el 59% de los pacientes estaba insatisfecho con la atención que perciben, ya que el personal no respondía con amabilidad, no tenía la capacidad de resolver problemas, tardaba en atenderlos y no les brindaba un buen trato. Una persona empática tiene la capacidad de 'sentir con' los demás, imaginar sus emociones (mentalizar) y comprender sus perspectivas y preocupaciones (Singer & Klimecki, 2014). Comprender las perspectivas de los demás incluye comprender lo que quieren, su punto de vista (en lugar del nuestro) y lo que es importante para ellos. Entre las razones más destacadas se encontraban estas. Además, los profesionales de atención al cliente estaban insatisfechos con su función debido a que no existía un buen ambiente laboral y el lugar de trabajo no era adecuado, lo que se traducía en un mal servicio para los usuarios. También se basó en Fabián et al. (2022), quien refirió que la empatía es el nivel de atención personalizada que brindan los profesionales de la salud a sus usuarios externos. Con respecto al objetivo específico 4, por medio de un valor de Rho de Spearman de 0,225 y su significancia de 0,014 inferior al 0,05, demostró que existe una correlación directa significativa entre la G.A. y la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023 en un grado bajo. Por lo tanto, se afirma que existe similitud con el estudio de Coloma et al. (2019), quienes demostraron que la administración y calidad son la base conceptual sobre la cual se debe desarrollar un plan de mejoramiento para capacitar al personal relevante, con el propósito de brindar excelencia en la C.A. médica. Por consiguiente, Arcentales et al. (2021) en su teoría manifiesta que la capacidad de respuesta es desempeñar de manera confiable y precisa una administración garantizada, es decir, la organización cumple con sus compromisos en cuanto al servicio que brinda en los

tiempos establecidos. (Oyri et al., 2020) refiere también que otra limitación es la capacidad persistente de los profesionales, debido a su conocimiento especializado, para resistir el control organizacional y la falta de voluntad de los profesionales para extender su control a ciertas áreas en las que no se sienten competentes. Los pacientes realizan con frecuencia tareas administrativas que pueden crear cargas que den como resultado una atención retrasada o perdida. La prevalencia de la atención retrasada/a la que se ha renunciado debido a tareas administrativas es comparable a estimaciones similares de las barreras a la atención relacionadas con los costos, por ello, mejorar la medición del trabajo administrativo del paciente y las cargas asociadas puede identificar oportunidades para evaluar la calidad, el valor y la experiencia del paciente (Kyle y Frakt, 2021). Varios estudios previos han explorado el potencial de resiliencia de las organizaciones de atención médica, incluida su capacidad de respuesta, pero hasta la fecha, pocos estudios multinivel vinculan la capacidad de respuesta con las actividades regulatorias, por lo tanto, se debe prestar atención al proceso de desarrollo de diseñar una regulación que permita la flexibilidad y apoye la capacidad de respuesta, solicitando preferencias u objetivos de desempeño no detallados, especialmente porque esto puede conducir a una perspectiva de abajo hacia arriba en lugar de arriba hacia abajo (Brennan, 2018). Con respecto al objetivo específico 5, por medio de un valor de Rho de Spearman de 0,390 y su significancia fue de 0,000 inferior al 0,05. Lo cual demuestra, la relación directa significativa entre la G.A. y la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023, en un grado bajo. También hay una similitud con el estudio de Aliaga y Zapata (2020) donde se concluyó que que las variables explicativas eran significativas para los resultados obtenidos, lo que sugiere que el modelo proporcionó un ajuste de calidad suficiente. Se rechazó H0 y se aceptó la hipótesis de que la naturaleza humana administrativa impacta la calidad del servicio en el parto estandarizado. Se encontraron problemas administrativos y de calidad de servicio en el proceso de entrega humanitaria en un centro hospitalario de Lima. Se consideró la teoría de Mendoza y Placencia (2020) refiriendo que la seguridad consiste en el conocimiento y la atención de los colaboradores y su capacidad para inspirar credibilidad y confianza. Organizaciones como hospitales buscan garantizar altos niveles de seguridad para clientes, empleados y el público. La seguridad es uno de los muchos objetivos organizacionales que se pueden perseguir con alta confiabilidad. En

consecuencia, muchos han argumentado que es evidente que los administradores de atención médica tienen un papel importante y obvio en la calidad de la atención y la seguridad del paciente y que es una de las principales prioridades de los administradores de atención médica (Brennan, 2018). A diferencia de otros objetivos, como tiempos de espera reducidos en la clínica, resultados de laboratorio rápidos y precisos o retorno de la inversión para los accionistas, la seguridad es un objetivo particularmente desafiante (Carroll y Rudolph, 2021). El presente estudio, con diseño correlacional causal, ha permitido determinar la relación entre la G.A. y la satisfacción del usuario del área de oftalmología de una clínica particular de Lima, por lo cual deben considerarse para investigaciones futuras asociadas a las variables estudiadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera :**

Conforme al objetivo general planteado, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona de manera significativa con la variable satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023, (Rho de Spearman  $r_s= 0,345$ ).

### **Segunda :**

Con referencia al primer objetivo específico, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona de manera significativa con la dimensión elementos tangibles de satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. (Rho de Spearman  $r_s= 0,313$ ).

### **Tercera :**

Con referencia al segundo objetivo específico, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona de manera significativa con la dimensión fiabilidad de satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. ( $r_s= 0,366$ ).

### **Cuarta :**

Con referencia al tercer objetivo específico, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona de manera significativa con la dimensión empatía d satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. ( $r_s= 0,251$ ).

### **Quinta :**

Con referencia al cuarto objetivo específico, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona de manera significativa con la dimensión capacidad de respuesta de satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. ( $r_s= 0,225$ ).

**Sexta:**

Con respecto al quinto objetivo específico, los resultados han permitido llegar a la conclusión de que la variable G.A. se relaciona significativamente con la dimensión seguridad de la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023. ( $r_s= 0,390$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda al servicio de oftalmología de la clínica en estudio implementar los procesos de planificación, organización, dirección y control de las actividades administrativas para incrementar la satisfacción del usuario paciente atendido en la institución privada.

### **Segunda:**

Se recomienda a la dirección ejecutiva de la clínica en estudio, planificar las inversiones prioritarias referidas al equipamiento biomédica de la clínica para conseguir tecnología de punta para el tratamiento de las enfermedades oculares.

### **Tercera:**

Se recomienda a la dirección ejecutiva de la clínica en estudio trabajar con el paciente y la familia indicadores de confianza sobre la atención médica realizada a los pacientes; se trata de definir una mejor capacidad de respuesta y confianza de los pacientes.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la oficina de administración gestionar actividades que fomenten la empatía solidaria del personal de salud; toda vez que esta competencia social involucra a las acciones de calidad en cuanto al trato al usuario; de alguna forma se requiere sensibilización al personal por parte de entrenadores capacitados.

### **Quinta:**

Se recomienda a la dirección ejecutiva del lugar en estudio implementar acciones para controlar la capacidad de respuesta de la clínica, es decir, manejar los tiempos de espera, los tiempos de consulta, los tiempos de respuesta de laboratorio e imágenes, etc. Con el fin de poder generar rapidez y simplificación documentaria y por lo tanto eficiencia administrativa.

**Sexta:**

Al personal asistencial de la clínica particular, fortalecer las competencias de atención con la finalidad de mejorar la percepción de seguridad por parte de los pacientes, por lo que se recomienda un programa de capacitación y monitoreo al usuario.

## REFERENCIAS

- Aliaga, S., y Alcas, N. (2020). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *Innova Research Journal*, 13.
- Alison, F. (2019). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaqui.
- Alvarez, R. (2018). Medicina General Integral. La habana: Editorial Ciencias Medicas.
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Propósitos y Representaciones*, 14. Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Anderson, R. (2020). Consumer Dissatisfaction the Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance Research. *Journal of Marketing*.
- Angulo, T., & Gómez, S. (2018). Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Aquije, A. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del hospital Félix Torrealva Gutiérrez - *Essalud Ica*, 2019. Ica: Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".
- Arcentales, G., Cano, I., Ramirez, A., y Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
- Armoletto, E. (2019). Fundamentos de la Administración de Organizaciones. *Córdoba*. Argentina: Eumed.
- Arteta, L., y Palacio, K. (2018). Dimensions for measuring patient satisfaction in urgent care centers. *Rev. salud pública*, 15. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>

- Asubonteg, P., Cleary, K., y Swan, J. (2019). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *J Serv Market*.
- Barrios, I., & Martinez, D. (2018). Quality management. key element for the development of organizations. *Dialnet*, 17. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Cabello, E., y Chirinos, J. (2020). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*.
- Canga, A. (2019). Sobre los cuidadores de personas dependientes. Francia: An Sist Sanit Navar.
- Cantos, M. (2022). *Calidad del servicio en los hospitales publicos de la provincia de Santa Elena, año 2021*. La libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/6915#:~:text=A%20partir%20de%20la%20aplicaci%C3%B3n,la%20proporci%C3%B3n%20destaca%20resultados%20positivos.>
- Carmona, A., & Leal, A. (2020). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 28.
- Carr-Hill, R. (2019). The measurement of patient satisfaction. . *J public health med*.
- Chávez, M., Castelo, Á., y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 14. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Coloma, S., Fajardo, L., y Vásquez, C. (2019). Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit, Ecuador. *BOLETÍN DE MALARIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL*, 6.
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Perú: CONCYTEC. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Cruz, G. (2018). *Gestión “administrativa y satisfacción” laboral “en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local” Ilo, 2018*. Lima: Universidad Privada Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31238/cruz\\_lg-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31238/cruz_lg-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Delgado, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88916/Delgado\\_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88916/Delgado_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, S., Buelvas, L., De la valle, M., y Bustillo, J. (2020). Satisfaction of health services and impact on quality of life in adults patients. *Universidad de Manizales*, 13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273849945008/html/>
- Erdman, A., Backes, D., y Minuzzi, H. (2019). Care management in nursing under the complexity view Online Brazilian. *Journal of Nursing*, 13.
- Fabian, A., Podestá, L., y Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 12. Obtenido de <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1589/1166>
- Fabián, A., Podestá, L., y Ruiz, R. (2022). Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 8. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Espacios*, 12. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo - Peru. *Scielo*, 7.

Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en\\_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf)

- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. España: Ciencia.
- Gamero, K. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el centro de atención primaria II Luis Palza Lévano ESSALUD Tacna, Región Tacna, Año 2020*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- García, D. (2018). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2018*. Lima: URP.
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C., y Nuñez, J. (2022). Análise da gestão administrativa e qualidade do serviço de emergência do Centro San Rafael de Esmeraldas Tipo C 2020. *Sapienza*, 12.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT MODEL FOR THE BUSINESS DEVELOPMENT OF HOTEL BARROS IN QUEVEDO CITY. *Scielo*, 6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara, D. (2022). Administrative management model to improve the health service in hospitals. *Revistas Unitru*, 12. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4576>
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. (2019). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Ceangage Learning. Obtenido de [https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion\\_un\\_enfoque\\_basado\\_en\\_comp.pdf](https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/Administracion_un_enfoque_basado_en_comp.pdf)
- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología a la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Junshan, Z. (2017). The Structure and Management of Administrative Organizations in Universities under the Construction of" Double First-rate". *The Science Education Article Collects*.

- Koontz, H., Wehrich, H., y Cannice, M. (2018). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion una perspectiva global y empresarial Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_consumidor\\_y\\_usuario/jpzODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Libro+de+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+pdf+2020&printsec=frontcover&bshn=ncc/1](https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_consumidor_y_usuario/jpzODwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Libro+de+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+pdf+2020&printsec=frontcover&bshn=ncc/1)
- Louffat, E. (2018). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage learning.
- Martínez, E. (2020). *Análisis de la indentidad organizacional en la universidad a partir de los académicos*. España: Universitat Autonoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/671262/emo1de1.pdf?sequence=1>
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general quevedo iess, plan de capacitación*. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6381/1/T-UTEQ-184.pdf>
- Mendoza, C. (2019). *Metodología a la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Mendoza, J. (2018). Epistemology of administration: object, statute, disciplinary development and method. *Pensamineto y Gestión*, 12.
- Mendoza, N., y Placencia, M. (2020). Satisfaction levels in patients attending an ophthalmology service in a level II hospital between 2014 and 2018, and their relationship with overall quality. *Acta Médica Peruana*, 8. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v37n1/1728-5917-amp-37-01-19.pdf>
- Morfi, R. (2020). *Diseño de programa de participación social para fomentar la salud del adulto y adulto mayor*. La habana: ISCM.

- Mucha, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Huancayo: Universidad Continental.
- Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O., y Del carmen, J. (2019). Satisfaction and waiting time of users from peruvian health care centers: a secondary analysis of ENSUSALUD 2014-2016. *Scielo*, 10. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n3/a03v80n3.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Colombia: Ediciones de la U.
- Palacios, P., Alvarez, J., y Ramirez, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 67-96. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915353>
- Pando, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de salud, Cajamarca 2019*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS\\_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Piza, N., Amaiquema, F., y Beltrán, G. (2019). *Methods and techniques in qualitative research. Some necessary details*. Colombia: Conrado.
- Polania, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O., y Abanto, W. (2020). *Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa*. Colombia: Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Quispe, A. (2021). “*gestión administrativa de enfermería y calidad de atención en los padres de niños de cirugía pediátrica Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2019*”. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Obtenido de [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7281/PAGS\\_00166Q77.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7281/PAGS_00166Q77.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2019). The servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Universidad y Sociedad*, 7.

- Riega, G. (2020). *La gestión administrativa sanitaria y su incidencia en la aplicación del programa de mejora de calidad del hospital de emergencias Villa el Salvador Lima-Perú 2020*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega\\_cg\\_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7305/riega_cg_d.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662173010/563662173010.pdf>
- Ruiz, L. (2019). *Claves para la Gestión clínica*. México: Mc Graw Hill.
- Ruiz, V., Martínez, M., Torres, Y., Acón, D., De toro, A., Cruz, F., y Rivera, A. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista Española de Salud Pública*, 11. Obtenido de <https://medes.com/publication/160178>
- Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina*, 14. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Sánchez, A., y Murillo, A. (2021). Methodological approaches in historical research: quantitative, qualitative and comparative. *Historial editorial*, 35. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dh/v9n2/2594-2956-dh-9-02-147.pdf>
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2019). *Administración*. México: Pearson. Obtenido de [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Suástegui, C., Isela, B., y Ibarra, C. (2021). La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa. *ANFECA*, 13. Obtenido de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2011/1.16.pdf>
- Tamayo. (2012). *Metodología de la investigación.Pautas para hacer tesis*. México: Trillas.

Tejeda, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.  
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254?show=full>

Vilca, G. (2021). *La gestión administrativa en la satisfacción del usuario interno durante la pandemia Covid 19 en la Microred de salud Ocobamba, 202*. Lima: Universidad César Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión administrativa	Es un proceso que se basa en Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los trabajadores y el adecuado uso de los recursos, con el objetivo de alcanzar las metas trazadas (Stoner et al., 2019).	La gestión administrativa, que tiene cuatro dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control, se utilizó un cuestionario que está compuesto por 24 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) A veces, (4) Casi nunca y (5) Nunca.	Planificación	Objetivos Políticas Estrategias	1-5	Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Cuestionario
			Organización	División organizacional Manual de funciones Comunicación	6-10		
			Dirección	Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo.	11-15		
			Control	Control preventivo Evaluación del desempeño. Capacitación	16-20		
Satisfacción del usuario	Basa sus estrategias en la satisfacción y la escucha constante, en lugar de centrarse solamente en los productos y servicios que crea la organización. Para estar orientada hacia al usuario, la entidad debe crear y mantener canales que acerquen al consumidor a la entidad (López, 2020)	La variable Satisfacción del usuario será medida por 5 dimensiones que son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Se utilizará el Cuestionario SERVPFEL que está compuesto por 16 ítems bajo una escala tipo Likert y su escala de respuestas son: (1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) A veces, (4) Casi nunca y (5) Nunca	Elementos tangibles	Materiales Instalaciones Recursos humanos	1-4	Likert 1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Cuestionario
			Fiabilidad	Coherencia Resolución del problema	5-7		
			Capacidad de respuesta	Información Eficacia Predisposición	8-10		
			Seguridad	Comportamiento Confianza	11-13		
			Empatía	Personalización Flexibilidad	14-16		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada en Lima, 2023				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<b>Variable 1:</b> Gestión Administrativa <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Control</li> <li>4. Dirección</li> </ol> <b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementos tangibles</li> <li>2. Fiabilidad</li> <li>3. Empatía</li> <li>4. Capacidad de respuesta</li> <li>5. Seguridad</li> </ol>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo.  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal-correlacional.  <b>Método:</b> Hipotético deductivo  <b>Población:</b> 120 colaboradores del área de oftalmología  <b>Muestra:</b> 120 colaboradores del área de oftalmología
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.		
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.		
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.		
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023		
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad del área de oftalmología en una clínica privada, Lima 2023		

### Anexo 3: Cuestionario Gestión Administrativa

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

#### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

1.NUNCA	2. CASI NUNCA	3. A VECES	4. CASI SIEMPRE	5. SIEMPRE		
VARIABLE: GESTION ADMIINISTRATIVA						
N°	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN</b>	1	2	3	4	5
1	Consideras que el personal que lo atiende es capaz de participar en la toma de decisiones					
2	Considera usted que la entidad maneja de manera adecuada los recursos disponibles					
3	Considera que el personal participa en la elaboración de planes operativos					
4	Considera que el personal conoce los instrumentos de gestión					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	1	2	3	4	5
5	Considera usted que la entidad cuenta con una estructura orgánica					
6	Considera que existe comunicación entre áreas.					
7	Considera que se distribuye adecuadamente el recurso humano de acuerdo a las necesidades del área.					
8	Considera que cuenta con personal calificado el área donde trabaja.					
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	1	2	3	4	5
9	Considera que existe un buen liderazgo.					
10	Considera que la dirección valora las capacidades de todos los trabajadores.					
11	Conoce usted la misión y visión de la institución					
12	Considera que la dirección encamina los procesos administrativos en función ala misión y visión de la institución.					
13	Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos trazados					
14	Está satisfecho con su trabajo					
15	La comunicación es constante con su jefe					
	<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>	1	2	3	4	5
16	Considera que la gestión administrativa controla el desempeño del personal					
17	Considera que la gestión administrativa realiza el control del cumplimiento de metas y objetivos					
18	Considera que la gestión administrativa realiza cambios en los procesos administrativos para alcanzar los objetivos					
19	Considera que los trabajadores participan activamente en el cumplimiento de políticas					
20	Considera que existen procesos de monitoreo de actividades					

## Anexo 4: Cuestionario Satisfacción del usuario

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación

### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN Elementos tangibles</b>					
1. Los equipos de la institución tienen la apariencia de ser modernos					
2. Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas					
3. Los empleados de la institución tienen apariencia pulcra					
4. La apariencia de las instalaciones está acorde con el tipo de servicio prestado					
<b>DIMENSIÓN Fiabilidad</b>					
5. Cuando en la institución prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
6. Cuando usted tiene un problema en la institución muestran un sincero interés en solucionarlo					
7. La institución es confiable					
8. La institución provee el servicio oportuno					
<b>DIMENSIÓN Capacidad de respuesta</b>					
9. Los empleados de la institución informan con precisión a los clientes cuando concluirá cada servicio					
10. Los empleados de la institución le sirven con rapidez					
11. Los empleados de la institución siempre se muestran dispuestos a ayudarlo					
12. Los empleados de la institución suelen estar desocupados para atender sus preguntas					
<b>DIMENSIÓN Seguridad</b>					
13. El comportamiento de los empleados de la institución le transmite confianza					
14. Usted se siente seguro en sus transacciones con los empleados de la institución					
15. Los empleados de la institución son siempre amables con usted.					
16. Los empleados reciben el adecuado apoyo para realizar bien su trabajo.					
<b>DIMENSIÓN Empatía</b>					
17. Los empleados de la institución le dan una atención personalizada					
18. Los empleados de la institución comprenden sus necesidades					
19. En la institución se preocupan por mejorar sus servicios					
20. En la institución tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de oftalmología en una clínica particular, Lima 2023", cuyo autor es SUYO CHAVEZ DE GARCIA MIRIAM ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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, 24 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 31-07-2023 08:50:13

Código documento Trilce: TRI - 0613419