



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un
hospital de nivel II de una red de salud del norte

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pinedo Diaz, Helia Samantha Del Carmen (orcid.org/0000-0002-4627-6649)

ASESORES:

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dr. Gomez Fuertes, Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi madre Dora Diaz Arévalo por ser mi fuerza e impulso en esta locura llamada maestría, por su amor incondicional para no rendirme y seguir adelante día con día. A mi abuela Luzmila por su resiliencia, ver siempre lo positivo, motivándome con su enorme sonrisa. A mi hermano Luis por su preocupación y amor incondicional. Por ello le doy gracias a cada uno de ustedes y hoy puedo con emoción presentarles mi tesis.

Helia Samantha Del Carmen

AGRADECIMIENTO

A Dios por ayudarme a superar todas las dificultades y obstáculos que se me presentaron para realizar esta tesis.

A mi familia porque jamás me soltaron de la mano y me acompañaron en cada paso.

A mis maestros porque de cada uno me llevo una enseñanza que me ayudara en mi vida profesional.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de la investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	31
IV. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Correlación gestión administrativa y satisfacción del usuario referido.....	21
Tabla 2	Nivel de gestión administrativa	21
Tabla 3	Nivel de satisfacción del usuario referido	22
Tabla 4	Correlación entre gestión administrativa y tangibilidad	22
Tabla 5	Correlación entre gestión administrativa y confiabilidad.....	23
Tabla 6	Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	23
Tabla 7	Correlación entre gestión administrativa y empatía	24
Tabla 8	Correlación entre gestión administrativa y seguridad	24

RESUMEN

El objetivo principal fue determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. La metodología fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, comprendió a una muestra de 242 usuarios a los cuales se les aplicó dos instrumentos como es el cuestionario para medir la gestión administrativa y el cuestionario para medir la satisfacción del usuario. Los hallazgos dieron encontrados determinaron que existe un nivel alto y medio respectivamente sobre gestión administrativa con 44% y 43% y existe un nivel bajo y medio respectivamente sobre la satisfacción del usuario referido con 59% y 28%, lo cual puede significar que en el hospital no se cuenta con aspectos fundamentales para atender a los usuarios como es la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Concluyendo con la comprobación de la hipótesis general debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre las variables (sig. <.500), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .952).

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, centro de salud, paciente.

ABSTRACT

The main objective was to determine the relationship between administrative management and referred user satisfaction of a level II hospital of a northern health network. The methodology was basic, quantitative approach, correlational level, non-experimental-cross-sectional design, it included a sample of 242 users to whom two instruments were applied: the questionnaire to measure administrative management and the questionnaire to measure satisfaction. of the user. The findings determined that there is a high and medium level respectively on administrative management with 44% and 43% and there is a low and medium level respectively on user satisfaction referred to with 59% and 28%, which may mean that in the hospital does not have fundamental aspects to serve users such as tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy. Concluding with the verification of the general hypothesis because through the analysis of association by Spearman's Rho it was possible to determine that there is a relationship between the variables (sig. $<.500$), at the same time it is mentioned that the relationship was strong positive (Rho $.952$).

Keywords: Administrative management, user satisfaction, health center, patient.

I. INTRODUCCIÓN

En el plano internacional, en Portugal, Gaspar et al. (2021) señalaron que la gestión de las organizaciones de salud cuenta con problemas asociados a los inadecuados recursos e infraestructura que poseen, asimismo, al agotamiento y desgaste del personal de salud en horas extra y rotación de horario no planificado, lo cual impacta negativamente en la satisfacción del usuario. Por otro lado, Alonso et al. (2019) señalan que la gestión del profesional de salud en hospitales españoles cuenta con problemas relacionados a la ética profesional, debido a que no se lleva un control y monitoreo para anteponer la calidad antes de la cantidad de pacientes atendidos, generando diagnósticos errados en muchas ocasiones solo para que generen más ingresos por tener una alta productividad.

Por otra parte, en China, Shaha et al. (2021) señalaron que los pacientes atendidos en centros de salud destacan como indicador de insatisfacción a los costos excesivos de los tratamientos, infraestructura decadente, inadecuada comunicación entre doctor-paciente, y prácticas profesionales poco éticas al momento de atender a los pacientes. En Italia, Ruggiero et al. (2020) la satisfacción de los pacientes se encuentra asociado a la pertinente atención, cumplimiento de expectativas y experiencia generada por los profesionales de salud, siendo así que las instituciones públicas centran sus esfuerzos por ofrecer una atención individualizada.

En el plano norteamericano, Godovykh & Pizam (2022) manifestaron que en los servicios de salud no se viene implementando una política institucional que fortalezca el servicio afectivo, dinámico y duradero, dejando de lado la exigencia y experiencia que recibe el paciente, causando un impacto negativo en la satisfacción y con ello, conflictos o pérdida del cliente. Asimismo, Hermann et al. (2019) señalaron que en Filadelfia las instituciones de salud tenían un impacto negativo en la sociedad debido a que la atención que recibían por parte de los profesionales de salud que no era pertinente, asimismo, por la falta de equipamiento para atender a las diversas emergencias, no obstante, la nueva gestión mejoró drásticamente la atención englobando múltiples deficiencias tanto en el equipamiento como en la atención brindada, teniendo un impacto positivo en los usuarios atendidos.

En el panorama de salud mexicano, Vázquez et al. (2018) señalaron que los altos índices de insatisfacción que tienen los usuarios que asisten a un centro de atención médico se da por el tiempo elevado de espera para ser atendidos, así mismo, porque los centros de salud no cuentan con pertinentes herramientas y recursos para atender eficientemente al paciente, por la cual las personas a cargo no gestionan adecuadamente los requerimientos para una satisfacción plena.

En el plano nacional, existen variados problemas en el Estado (Fernández et al., 2021) lo que debilita la gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023). En ese sentido, Arrascue et al. (2021) por medio de su artículo sobre las competencias directivas de un centro de salud, señalaron que existen problemas asociados a las habilidades debido a que no permiten que se diseñe nuevos procedimientos o rediseñe los procesos y procedimientos para mejorar la atención del paciente, careciendo de objetivos a corto y largo plazo, donde, las estrategias son muy superficiales sin planeación alguna, lo cual viene impactando negativamente en la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado, Zinelli (2022) en su estudio sobre la gestión hospitalaria en el país, determinaron que existe fragmentación en la planificación que tiene el ministerio de salud en las diferentes gerencias nacionales, debido a que no se llega a capacitar efectivamente a los directores de salud teniendo una baja productividad laboral y poca coordinación entre estos sectores, dejando de lado la finalidad que es prevención y promoción de salud a nivel nacional. A la vez se mencionó que uno de los indicadores que más impacta en la satisfacción del usuario es el tiempo o demora de atención a pesar de contar con una programación previa, donde, muchas veces se genera por la falta de médicos y enfermeras, generando la incomodidad e insatisfacción de los usuarios debido a la mala planificación en la atención de las diversas citas.

En el plano institucional, específicamente de un hospital de nivel II en una red de salud del norte, se vienen desarrollando procesos operativos establecidos de acuerdo al manual de operaciones y funciones, el reglamento organizativo y de responsabilidades en los cuales permiten ejecutar las diferentes respuestas por parte de los trabajadores con el objetivo primordial de que se logre agilizar la atención oportuna a los usuarios, específicamente de los referenciados adscritos a

un determinado Centro Atención de Primario (CAP) o policlínico, sin embargo, existen casos donde los pacientes no son derivados con prontitud generando ciertos niveles de insatisfacción para recibir atención con mejor capacidad e infraestructura, profesionales de especialidad, y seguridad en los procedimientos aplicados. Por lo manifestado anteriormente se formula como problema ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte?

El estudio se justifica teóricamente debido a que se analizarán conceptos teóricos acerca de la gestión administrativa (GA) y satisfacción del usuario (SU) con el propósito de poder incrementar el conocimiento para futuros estudios que se enmarquen en las variables estudiadas; se fundamenta en el plano metodológico porque se utilizará un enfoque científico cuantitativo para el diseño de los instrumentos de recolección de datos, siendo de mucha ayuda para la validación de la hipótesis, de igual manera los instrumentos servirán a futuros estudios en medir las variables; se fundamenta en lo práctico, porque se implementaran diversos métodos para poder recoger los datos que darán lugar a la contrastación de la hipótesis y la descripción de tablas descriptivas e inferenciales.

El objetivo general planteado: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. Los objetivos específicos: a. Analizar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte; b. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte; c. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de un hospital nivel II de una red de salud del norte; d. Precisar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de un hospital nivel II de una red de salud del norte; e. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de un hospital nivel II de una red de salud del norte.

Las hipótesis fueron: H₁: Existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. H₀: No existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Quito, Espinoza et al. (2019) por medio de su estudio determinaron la asociación pertinente de gestión administrativa y satisfacción del usuario en una unidad médica, con una población constituida por 524 usuarios, bajo la metodología de enfoque cuantitativa y diseño no experimental – relacional, cuyos resultados demostraron que, el 77% de los usuarios mostraron insatisfacción con los procedimientos administrativos, asimismo, el 60% indicaron que la gestión administrativa se encuentra en niveles deficientes; concluyendo con la correlación entre variables de estudio, en donde se percibió el coeficiente de Rho equivalente a 0.860.

En Manabí, Montenegro (2022) por medio de su estudio planteó establecer la relación de gestión administrativa y la satisfacción del usuario, con una población constituida por 383 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no-experimental, cuyos resultados demostraron que, la gestión administrativa se desarrolla a una eficiencia de 35%, mientras que la satisfacción del usuario fue alta con 49%; concluyendo se manifestaron incidencias de la gestión administrativa y la satisfacción, por ello, es importante la mejora de la gestión actual para satisfacer pertinentemente a los usuarios.

En la misma ciudad, Pérez et al. (2023) determinaron analizar la relación pertinente de gestión administrativa y satisfacción de usuarios, con una población constituida por 151 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – relacional, cuyos resultados demostraron que, la gestión administrativa se desarrolla con una eficiencia de 50.2%, mientras que la satisfacción del usuario fue alta con 63.6%; concluyendo que existe incidencia entre gestión administrativa y satisfacción ya que la significancia fue menor a 0.05 y el coeficiente de 0.357.

En Venezuela, Coloma et al. (2019) tuvieron por objetivo conocer el desarrollo de gestión administrativa y satisfacción del paciente en una unidad médica; el método que se empleó fue de enfoque cuantitativo debido a los instrumentos ordinales considerados, a la vez fue descriptivo y diseño no experimental. Se analizaron las respuestas de 524 pacientes (población), teniendo por resultado, un nivel adecuado de satisfacción de la población estudiada específicamente en equipamiento con 77%, seguidamente infraestructura

pertinente con 73%, etc. Se concluyó que la GA tiene un impacto sobre el índice de satisfacción del paciente, debido a que abarca desde la planeación como es el establecimiento de estrategias hasta la puesta en marcha de cada una de ellas y el monitoreo constante para cumplir el objetivo principal.

En Jalisco, Vizcaino et al. (2018) en su investigación determinaron la asociación entre GA y SU en una entidad estatal, en donde se constituyó una población de 96 usuarios, bajo una metodología cuantitativa y con un diseño no experimental – relacional. Los resultados encontrados demostraron que el 60% de los usuarios se encontraron insatisfechos con los procedimientos de gestión, asimismo, el 50% de los procesos de la gestión directiva se encuentran en niveles bajos; concluyeron con la prueba de correlación la cual fue significativa entre las variables de estudio por medio del coeficiente Spearman del 0.750.

A nivel nacional, Gamero (2021) en su estudio planteó por objetivo conocer cómo se asocia la GA con satisfacción del paciente del centro de salud de Tacna; el método utilizado fue de enfoque cuantitativo debido a los instrumentos ordinales considerados, a la vez fue descriptivo y diseño no experimental correlativo. Se analizaron las respuestas de 336 pacientes (población), teniendo por resultado, que se confirmó que mejorando los planes de acción en la gestión administrativa se mejorarán los niveles de percepción de los usuarios debido a que se confirmó la relación entre las variables con R cuadrado de 0.999. Se concluyó que existieron niveles aceptables de la gestión actual en un centro de salud de Tacna con 68% debido a que se están logrando los objetivos primarios, esto se da por la eficacia de las estrategias y actividades generados sobre el talento humano.

En Lima, Velásquez (2022) en su estudio planteó por objetivo conocer cómo se asocia la GA con satisfacción del paciente de una institución de salud; el método que se utilizó fue el enfoque cuantitativo debido a los instrumentos ordinales considerados, a la vez fue descriptivo y diseño no experimental correlativo. Se analizaron las respuestas de 152 pacientes (población), teniendo por resultado, que se confirma que mejorando las planificaciones de acción en la gestión de calidad se mejorará la percepción del usuario debido a que se confirmó la relación entre las variables con Rho de Spearman 0.738. Se concluyó que existieron niveles regulares de gestión administrativa y satisfacción del paciente debido a que en el análisis descriptivo se obtuvieron niveles medios en todas las dimensiones analizadas.

En la misma ciudad, Blanco (2022) en su estudio precisó analizar la asociación de GA y calidad de servicio; el método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo debido a los instrumentos ordinales considerados, a la vez fue descriptivo y diseño no experimental correlacional. Se analizaron las respuestas de 104 pacientes (población), teniendo por resultado, que la gestión directiva emplea múltiples herramientas para gestionar adecuadamente los recursos materiales y humanos que logran cubrir las necesidades de los pacientes y de esta manera lograron proporcionar un servicio de calidad; concluyendo que existió una asociación de las variables con el Rho de 0.908.

En Huarochirí, Arregui (2019) en su estudio planteó por objetivo conocer cómo se asocia la GA con satisfacción laboral de un hospital de Huarochirí; el método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo debido a los instrumentos ordinales considerados, a la vez fue descriptivo y diseño no experimental correlativo. Se analizaron las respuestas de 61 pacientes (población), teniendo por resultado, que la gestión actual de la entidad es adecuada con 62% seguido de un nivel adecuado de satisfacción con 51%, evidenciándose niveles correctos de gestión, lo cual impacta significativamente en la satisfacción de los profesionales y con ello mejora las atenciones en los usuarios. Se concluyó que se confirma que mejorando las actividades que se encuentran relacionados en la gestión de administrativa se logrará satisfacer al colaborador debido a que se confirmó la relación entre las variables con Rho de Spearman 0.783.

En Tingo María, Pérez (2019) en su estudio presentó por objetivo determinar la asociación de GA y SU de una institución estatal, con una población de 230 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental – relacional. Se logró precisar que, la gestión administrativa en la entidad presenta niveles muy bajos con un 75%, por otra parte, el 65% de los encuestados manifestaron insatisfacción con las atenciones brindadas. Se concluyó que se pudo determinar la correlación entre las variables por medio de un coeficiente de Spearman del 0.502.

En Trujillo, Polanco (2022) precisó la asociación de GA y la SU en una entidad pública, mediante una población de 175 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo con diseño no experimental – relacional. El resultado demostró que el 60% de los usuarios se percataron de los deficientes niveles en los

procedimientos administrativos, por lo tanto, el 70% indicó encontrarse insatisfecho. Se concluyó que existe la relación significativa entre variables por medio del coeficiente Rho Spearman de 0.984.

En Pimentel, Pachas (2022) a través de su investigación tuvo por objetivo determinar cómo se asocia la GA y SU de una institución estatal, conformado por una población de 68 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – relacional. El resultado demostró que el 42% de los usuarios confirmaron niveles deficientes de la gestión administrativa, por otro lado, el 48% de los usuarios se encontraron insatisfechos. Se pudo concluir que existe correlación positiva y directa entre variables estudiadas, en donde se confirmó el coeficiente Rho de 0.876.

En Chiclayo, Huerta (2018) a través de su investigación preciso por objetivo analizar GA y SU en una gerencia de desarrollo urbano, conformado por una población de 250 usuarios, bajo una metodología con enfoque cuantitativo y diseño relacional. Los resultados nos mostraron que, el 73% de los usuarios confirmaron deficientes niveles de la gestión administrativa, por otro lado, el 58% de los usuarios se encontraron insatisfechos. Se pudo concluir que mediante una propuesta alineada a un plan de actividades se podrá maximizar la eficiencia operativa de todo el personal y con ello mejorar el servicio ofrecido al usuario, incrementando así su satisfacción.

De acuerdo con la teoría que fundamenta a las variables logró considerar a la teoría de la organización dada por Scott (1998) citado por Metlich (2006) mediante el cual manifiestan que dentro de la teoría se precisan un conjunto de definiciones, principios y cualidades que logran brindar la oportuna explicación de las relaciones que se presentan entre cada una de las áreas de las organizaciones, teniéndose en cuenta a las estructuras organizativas como principal mecanismo de éxito, debido a que esta es la encargada de que se brinde el empleo adecuado de cada uno de los recursos y la oportuna designación de las actividades; cabe destacar que la teoría asocia a todas las relaciones interinas, divisiones laborales, liderazgo y coordinaciones, teniendo como principal guía a la normativa y las políticas determinadas formalmente.

Asimismo, la segunda teoría asociada fue la situacional según Kwan & Cardozo (2018) esta teórica manifiesta que no se presenta la existencia de ninguna

ley o principio que facilite la administración de los individuos dentro de una organización, ya que esto dependerá de manera exclusiva del contexto y el entorno de los tales, encasillando a todas las políticas, directrices, normativas, filosofías, ente otras. Asimismo, se logra afirmar que mientras va variando cada factor organizativo se va modificando los funcionamientos dentro de la organización, debido a que la necesidad se logra modificar teniéndose en cuenta a cada una de las demandas de los individuos, estableciéndose condiciones positivas con la finalidad de que se alcancen las metas institucionales.

Desde la definición de Guillin et al. (2022) la gestión administrativa se encuentra denominada como la forma de gobierno e integración entre los elementos técnicos y políticos que se desenvuelven dentro de las instituciones, de tal manera, manifiestan también la modulación de los diferentes procedimientos técnicos y prácticos con el objetivo principal de facilitar una razón de ser a la gobernabilidad y a la orientación de los equipos de trabajo y colaboradores.

Según lo indican, Felício et al. (2021) es el conglomerado de acciones y decisiones que se implementaron con la finalidad de alcanzar las diferentes metas de carácter institucional determinadas de manera previa, asimismo, se le denominó gestión a todos aquellos procedimientos relacionados con las acciones que se encuentran orientadas al desarrollo de los objetivos que han sido previamente establecidos.

Por otra parte, Natalia et al. (2021) la gestión administrativa se definió como el alcance pertinente de cada una de las metas institucionales de manera eficiente y eficaz considerando las etapas de planear, organizar, dirección y el monitoreo de los diferentes recursos organizativos que pueden llegar a facilitar de manera óptima el cumplimiento de las metas administrativas.

En la definición de Núñez et al. (2022) se encuentra referido como el conglomerado de actividades que se logran implementar con el objetivo de que se logre la dirección óptima de una institución por medio de procesos ordenados y racionales alineados a las tareas, esfuerzos y los diversos recursos, de tal manera, desarrolla la capacidad de brindar el control y la coordinación de los procedimientos y las diferentes funciones que se desarrollan dentro de una institución, facilitando la prevención de los riesgos y el alcance de las metas determinadas.

Neira et al. (2022) sostuvieron que la gestión administrativa desarrolla una gran importancia dentro de las instituciones debido a que brinda la preparación y disposición debida para la actuación de manera previa, teniendo en cuenta todos los medios y actividades que se lleguen a necesitar para el alcance oportuno de cada meta a fin de minimizar el efecto negativo o potenciales problemas que se presenten en el instante.

De acuerdo con Velázquez et al. (2021) la gestión administrativa se encuentra referido al conglomerado de actividades que se encuentran coordinadas de manera directa que ayudan el empleo pertinente de todos los recursos que una institución posee, con el objetivo principal de que se logre alcanzar los objetivos y que se pueda mantener los resultados óptimos para el crecimiento del mismo.

Por otra parte, Abdullah (2023) sostuvo que la gestión administrativa logró implementar diferentes mecanismos y actividades que ayudaron al óptimo uso de los recursos que desarrolla la institución, asimismo, indicó que el empleo óptimo de recursos se encuentra orientados hacia el alcance de metas que una institución persigue.

Desde la perspectiva de Oglu & Oglu (2020) definieron a la gestión administrativa como el conglomerado de actividades que manifiestan el principal objetivo de hacer el empleo eficaz de los diferentes recursos de las instituciones con la intención de que se logre alcanzar los objetivos que se hayan determinado de manera previa en un periodo de tiempo específico, direccionado al mejoramiento y transformación del alcance de los objetivos.

A continuación, Peralta et al. (2023) señaló que la gestión administrativa se fundamenta como el área encargada dentro de una institución en particular que pretende buscar el empleo y aprovechamiento de los recursos que se encuentran aptos de una manera más eficiente que lo convencional, con la intención que se logre mantener un desarrollo eficaz de cada uno de los procedimientos que se desenvuelven dentro de la institución.

Conforme lo indicaron, Pacheco et al. (2018) la gestión administrativa se relacionó al conglomerado de procedimientos que se emplean con la intención de direccionar una institución por medio de conducciones racionales de las tareas, esfuerzos y recursos, asimismo, sostiene la habilidad de poder controlar y organizar

las actividades y los diferentes funciones que se desenvuelven dentro de las instituciones para la prevención de problemas y el alcance de los objetivos.

En relación a Masaquiza et al. (2020) manifestaron que la gestión administrativa constituyó un marco mediante el cual los individuos que se encuentran complementados a una institución se desenvuelven en sus funciones hacia el alcance de los objetivos específicos en donde se evidencia los estilos de trabajo conjunto para el cumplimiento de las metas institucionales, asimismo, se considera como un conglomerado de acciones conectadas y semejantes que ayudan a determinar una institución en común, con el objetivo de que se logre el alcance de las metas deseadas por la institución.

Bajo la perspectiva de Pacheco et al. (2018) la importancia de la gestión administrativa se basa en desarrollar acciones para lograr la disposición para la adecuada actuación, pero de manera anticipada, teniendo en cuenta todos los medios y procedimientos que necesita para el cumplimiento con sus objetivos y reducir las consecuencias negativas o potenciales riesgos.

Es conveniente acotar a Muñoz & Garmendia (2021) los cuales señalan que la gestión administrativa es un área de una institución en particular mediante el cual tiene la intención de emplear y aprovechar los recursos que se encuentran disponibles de la manera más eficiente posible, con el objetivo primordial de mantener un desenvolvimiento más fluido en los procedimientos garantizando el cumplimiento de las metas institucionales. En relación con Chiavenato (2019) señalan que la gestión administrativa es el desenvolvimiento oportuno de procedimientos dentro de una organización en particular con el objetivo principal que se logren obtener ciertos resultados.

Mediante lo indicado por Robbins & Judge (2017) la gestión administrativa se manifiesta como la principal meta brindar una planificación adecuada, mediante el cual permita que sus procedimientos puedan mejorar potencialmente, y se logren cumplir concretamente con los objetivos dentro de los tiempos establecidos. Para esto, es importante que se pueda desarrollar un diagnóstico de la situación con el objetivo primordial de que se reconozcan las debilidades potenciales para que se permita el planteamiento de actividades de mejoramiento. Por lo tanto, la gestión administrativa, se manifiesta en el momento que la organización logra planificar sus procedimientos adecuadamente, con el objetivo de que se brinde el cumplimiento

de los diferentes objetivos organizacionales, para esto es importante la realización de un conglomerado de actividades, un adecuado manejo del recurso humano para el cumplimiento eficaz del trabajado asignado.

Dimensión 1–Planeación: Es la definición previa de las metas que se desean alcanzar y que se deben implementar para su obtención, asimismo, se considera como un modelo teórico que se empleará para futuras acciones. Se tiene en consideración, la importancia de establecer los objetivos y desarrollar el detalle de las actividades que ayuden a su alcance oportuno (Robbins & Judge, 2017).

Asimismo, Chiavenato (2017) menciona que la planificación abarca procesos que permitan provisionar y gestionar cada uno de los recursos humanos y materiales que se necesitan dentro de la organización a fin de lograr cada objetivo propuesto, involucrando procesos para tomar decisiones considerándose factores de producción tangibles.

Evidentemente, Mendoza & Villafuerte (2021) manifiestan que en relación a las organizaciones para realizar la planificación oportuna es importante escoger y decretar las diferentes metas que faciliten el alcance de los objetivos, siendo el caso que no existan estrategias sólidas, los individuos dentro de la organización no podrán desarrollar de manera adecuada la administración y emplear de forma eficiente los recursos humanos y materiales, y debido a que no se logren establecer los planes correspondientes, en consecuencia la organización fracasará.

Dimensión 2 –Organización: El encargado de realizar la gestión del recurso humano y de los recursos de la entidad es la misma organización, con el objetivo de que se permita brindar la continuidad del desenvolvimiento de los procedimientos, asimismo, se tiene en consideración la organización oportuna del empleo óptimo de todos los recursos de la entidad (Robbins & Judge, 2017).

Desde el punto de vista de Chiavenato (2017) la organización se basa en coordinar las actividades que tiene cada participante para lograr un fin común en la institución, la contribución del participante varía de acuerdo a las tareas asignadas; en esta etapa se emplean diversos recursos y personas que tienen la responsabilidad de estimular y coordinar cambios estructurales para lograr la meta.

Dimensión 3 – Dirección: Se refiere a la implementación de cada una de las estrategias establecidas anteriormente, con el objetivo de que estos procedimientos sean integrados a los trabajadores que forman parte de la organización para que

puedan lograr el cumplimiento eficaz con la misión y visión de la institución (Robbins & Judge, 2017).

La dirección se encuentra enmarcada por la gestión del trabajo y el desempeño del colaborador, estando encauzada por las normas y políticas dadas por la directiva para poder lograr la misión y visión institucional; este factor toma en consideración al liderazgo, comportamientos, motivaciones y decisión (Chiavenato, 2017).

Dimensión 4 – Control: Se encuentra relacionado al monitoreo constante y efectivo del cumplimiento de los objetivos que han sido determinados previamente, esto con el objetivo primordial de que se permita el aseguramiento de que se estén cumpliendo con las metas establecidas, esto quiere decir, que se pretende buscar que la organización se encuentre en constante verificación del cumplimiento de los procedimientos que han sido programados con anterioridad. A través de esta dimensión se implementan mecanismos evaluativos que faciliten el diagnóstico eficaz del actual contexto de la organización en estudio (Robbins & Judge, 2017).

Por lo tanto, el control en la gestión administrativa monitorea las actividades y operaciones, teniendo como propósito alinear aquellas que se desvíen del objetivo mediante normas, vigilancia medición y evaluaciones progresivas mediante reportes informativos, manifestándose como una etapa primordial para el alcance adecuado de las metas institucionales.

La satisfacción del usuario se enmarca en la teoría de las necesidades de Maslow, indicando que la satisfacción de las personas se basa en lograr cubrir necesidades básicas como son la fisiológica, seguridad, estima y autorrealización; se hace énfasis en que las necesidades satisfechas originan comportamientos que encaminan al logro del objetivo individual y organizacional (Cabanilla & Valencia, 2022). A la vez la teoría de Herzberg con su teoría dual, basándose en la satisfacción de dos grupos, los factores internos, haciendo referencia a los contenidos, tareas y deberes del personal que produce efectos de satisfacción pudiendo impactar en el avance, crecimiento autonomía y responsabilidad; por otro lado, los factores externos, haciendo referencia a las condiciones que rodean al personal como son el beneficio social, condición de trabajo, políticas, supervisiones y salario (Madero, 2020).

Desde la perspectiva de Febres & Mercado (2020) sostienen que la satisfacción del usuario se encuentra referida a las percepciones cognoscitivas de información, que mide las expectativas de los usuarios y los servicios brindando por una organización en específico, en las cuales se presenta media las cualidades del proceso de atención referido a la relación interpersonal, el tiempo de atención, el contenido del servicio, entre otros elementos. Además, Cordova et al. (2021) refieren que la satisfacción de los usuarios se sitúa en la medición de las diferentes respuestas que manifiestan los individuos en relación a un servicio o producto de algo en específico, asimismo, sostienen que las calificaciones son brindadas con el objetivo de brindar el mejoramiento de los servicios ofrecidos y también para que se pueda conocer con más detalle lo que necesitan.

Asimismo, La Torre et al. (2018) sostienen que la satisfacción del usuario se asocia de manera directa con las respuestas que los individuos manifiestan en relación a un servicio o producto en particular, en donde por medio de estas calificaciones se permite tener un panorama amplio que permita servir de guía con el objetivo de fomentar el mejoramiento de la experiencia del usuario y comprender cuáles son sus necesidades. Asimismo, Pérez et al. (2019) sostienen que la SU representa el nivel de cumplimiento que se encuentra relacionado a las expectativas de un individuo en particular al momento de recibir un servicio o producto, en donde mediante este nivel de cumplimiento se logra realizar la calculación relacionado a la diferencia entre los valores percibidos y las expectativas que el individuo manifestaba antes de poder recibir el servicio o producto en particular.

Por otra parte, Febres et al. (2022) indican que la satisfacción del usuario se refiere a las percepciones que permite indicar cuan felices se encuentran los sujetos con relación a cada uno de los servicios que son brindados por una entidad o empresa en específico, asimismo, sostienen que dentro de esas percepciones se encuentran la agilidad, precisión, amabilidad entre otros.

Conforme lo manifiesta el MINSAL (2011) & MINSAL (2021) el propósito de los sistemas de atención médica es constantemente mejorar la excelencia de los servicios, los recursos y la tecnología en el sector de la salud. Esto se logra al fomentar una cultura de calidad que sea receptiva a cada uno de los requerimientos que manifiestan los usuarios. Además, se busca garantizar la satisfacción de aquellos que utilizan cada uno de estos servicios. También se resalta que es

importante resaltar la satisfacción de los usuarios debido a que permite desarrollar la evaluación de la calidad de las atenciones brindadas, ya que brinda las adecuadas informaciones sobre la habilidad del proveedor para cumplir con los valores y expectativas del paciente. Para alcanzar este objetivo, es fundamental implementar métodos de medición que puedan ser aplicados a los pacientes en distintas etapas del proceso de atención médica, incluyendo encuestas de satisfacción. Los resultados obtenidos a través de estas medidas deben ayudar hacia el impulso adecuado de la ejecución de cada uno de los programas y proyectos de mejora continua en los procesos de atención, incorporando acciones de seguimiento y supervisión.

Dimensión de tangibilidad, se refiere a los aspectos físicos y visibles que los clientes perciben en una institución; esto incluye a las apariencias de las instalaciones físicas, el equipo, el recurso humano y los materiales de comunicación, que el usuario final experimenta al interactuar con la organización, como la limpieza, la modernidad, y la presentación del ambiente (Ministerio de Salud, 2021). La tangibilidad se basa en las apariencias que tienen tanto los colaboradores como las instalaciones como infraestructura, equipo, material, herramientas, se considera como un factor muy determinante y sensible que debe priorizar la institución para tener una interacción positiva y constante con el usuario (Bowen & Fosado, 2020).

Dimensión de fiabilidad, capacidad para efectuar de manera exitosa el servicio que brinda. Esta dimensión implica brindar servicios precisos y exactos de manera consistente, basándose en cumplir con las promesas hechas a los clientes (Ministerio de Salud, 2021).

La fiabilidad como dimensión abarca la acción de mantener las promesas que se realizan al momento de brindar el servicio por parte del colaborador hacia el usuario, la cual debe desarrollarse con las formalidades respectivas y deben ser exactas ya que los errores que se puedan presentar pueden traer como consecuencia perder la confianza del usuario hacia la institución (Bowen & Fosado, 2020).

Dimensión de capacidad de respuesta, es la evaluación de la capacidad de los empleados para ofrecer servicios de alta calidad, esto se refleja en su conocimiento y acciones al llevar a cabo un servicio, y la capacidad de un servidor

para resolver problemas es de manera competente y sin demora es un aspecto crucial, esto implicó que la disposición para servir a los clientes de manera rápida y oportuna ofrezca respuestas de calidad en un periodo recomendable (Ministerio de Salud, 2021).

La capacidad de respuesta engloba el deseo de servir adecuadamente y de manera rápida a los usuarios de una determinada organización considerando la accesibilidad para un contacto directo; es en esta etapa donde la institución se encarga de hacer ver a todos los usuarios que son apreciados y considerados. (Bowen & Fosado, 2020).

Dimensión de empatía, se refiere a la capacidad nata de ponerse en el lugar de la otra persona, entender y atender sus necesidades de manera adecuada, involucrando el cuidado y atención personalizada a los clientes. Además, es importante tener en cuenta la credibilidad al momento que se realizó las evaluaciones de calidad de los servicios dentro de esta dimensión (Ministerio de Salud, 2021).

La empatía se basa en la excelencia de atención hacia los usuarios, por ello, se necesita que la organización desarrolle procesos y procedimientos de comunicación asertiva para informar pertinentemente a los usuarios sobre el servicio ofrecido, manteniendo una posición de escucha activa para comprender cada necesidad del cliente (Silva et al., 2021).

Dimensión de seguridad, evalúa la confianza que crea el personal que proporciona servicios de salud, y esto se logró a través de los conocimientos, las privacidades, las cortesías, las habilidades comunicativas y las capacidades para inspirar confianza. El comportamiento y la reacción del personal se generó una sensación de seguridad o inseguridad en el cliente, cuando el empleado inspira confianza, es más probable que el servicio se desarrolle sin problemas y sin preocupaciones por parte del cliente (Ministerio de Salud, 2011).

Con respecto a la seguridad se refiere al nivel de tranquilidad que se puede brindar cuando se está ofreciendo servicios, para lo cual, la organización debe contemplar planes de capacitaciones para preparar al personal en eficiencia y eficacia al momento de prestar el servicio, generando confianza y trato personalizado al cliente (Gadea et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación desarrolló un tipo de estudio básico, por medio de lo que indican, García & Sánchez (2020) las investigaciones básicas se emplean con la intención de incrementar y entender los conocimientos en relación a un fenómeno o un campo científico específico, asimismo, se considera también como un estudio puro o investigación fundamental, lo que representa un paradigma postpositivista (Fernández & Vela, 2021).

Por otra parte, se tuvo en consideración el enfoque cuantitativo, debido a que, Concepción et al. (2019) describen que estos estudios se basan fundamentalmente en los factores numéricos con la intención de realizar la investigación, análisis y la comprobación de las informaciones y datos correspondientes, por otra parte, el nivel fue correlacional, Guevara et al. (2020) mencionan que estos estudios tratan de determinar el nivel de correlación o asociación bivariada que permita explicar el motivo mediante el cual sucede o no un hecho o fenómeno determinado.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó para esta investigación fue no experimental, con relación a la definición de Herbas & Rocha (2018) los estudios no experimentales se refieren en el momento que el investigador no realiza el control sobre las variables de estudio, siendo una cualidad fundamental en las investigaciones de tipo experimental o cuasi experimental, como tampoco desarrolla una conformación de los grupos en la investigación.

Fue transversal debido a que se logró recoger información en un solo periodo de tiempo con la ayuda de los instrumentos propuestos (Anexo 7).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa: Robbins & Judge (2017) manifiestan que la gestión administrativa constituye un marco mediante el cual los individuos que se encuentran complementados a una institución se desenvuelven en sus funciones hacia el alcance de los objetivos específicos en donde se evidencia los estilos de trabajo conjunto para el cumplimiento de las metas institucionales.

- **Definición operacional:** la GA se comprende como un conjunto de actividades debidamente organizados y direccionados hacia la optimización de los recursos y procesos internos que se desarrollan dentro de las organizaciones; se mide considerando las dimensiones: planificar, organizar, dirigir y controlar.
- **Indicadores:** Estrategias, objetivos, procedimientos, metas, organización, integración, liderazgo, motivación, evaluaciones, control y registros.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Satisfacción del usuario: Macía & González (2019) sostienen que la SU representa el nivel de cumplimiento que se encuentra relacionado a las expectativas de un individuo en particular al momento de recibir un servicio o producto, en donde mediante este nivel de cumplimiento se lograr realizar la calculación relacionado a la diferencia entre los valores percibidos y las expectativas que el individuo manifestaba antes de poder recibir el servicio o producto en particular.

- **Definición operacional:** Se indica que la satisfacción del usuario se refiere a las percepciones que permite indicar cuan felices se encuentran los sujetos en relación con los productos o servicios que son brindados por una entidad y/o organización, para la medición de la satisfacción se consideran a las dimensiones de: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- **Indicadores:** Aspectos físicos de las instalaciones, ambiente, rapidez del servicio, cumplimiento del requerimiento, conocimientos, cortesía, atención individualizada, lenguaje claro y pertinente.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.1.1 Población: De acuerdo a lo mencionado por Quispe et al. (2020) la población es un conglomerado específico de elementos necesarios para una investigación, asimismo, no se logra limitar a una población humana única. Se tiene en consideración a una serie de factores que se relacionan entre sí, estos pueden ser objetos, animales, etc., con diversas cualidades dentro de un grupo

determinado, contando como población a 650 pacientes.

- **Criterios de inclusión:** pacientes referidos al hospital de estudio que cuenten con la disponibilidad.

- **Criterios de exclusión:** Pacientes referidos no deseen participar en la investigación; pacientes que estén apurados y marquen de manera inadecuada.

3.2.2 Muestra

Considerando lo manifestado por Hernández & Mendoza (2018) para el cálculo de la muestra se consideró la fórmula de población finita.

Por lo tanto, la muestra está representada por 242 pacientes. (Anexo 7)

3.3.3 Muestreo: Probabilístico ya que se empleó una fórmula para población finita, considerando el 5% de margen de error, por la cual se consideraron 242 pacientes a ser encuestados.

3.3.4. Unidad de análisis: usuario referido de un centro hospitalario de nivel II.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En la investigación se consideró la encuesta, y según Piza et al. (2019) que describe a la técnica de estudio como el conglomerado de mecanismos, actividades e instrumentos empleados con la finalidad que se pueda obtener la información y el conocimiento oportuno, asimismo, la técnica que se utilizará fue la encuesta mediante el cual desarrolla diferentes objetivos y se pueden emplear de distintas maneras dependiendo de la metodología seleccionada y los objetivos que se desean alcanzar (Collazos & Fernández, 2019).

Instrumentos: Se empleó el cuestionario, en donde Sánchez et al. (2021) lo plantea como un documento compuesto por un conglomerado de incógnitas que deben encontrarse debidamente redactadas de una forma organizada y coherente, secuencial y estructurada, con el objetivo directo de brindar las respuestas que el investigador necesite para el desarrollo del estudio.

Validez: En la validez se tiene en cuenta lo que indican, López et al. (2019) en donde con relación al cuestionario se lograr coincidir con los objetivos determinados, además que se logró dar las respuestas pertinentes a las interrogantes establecidas que se desearon medir o conocer. Asimismo, se describió que la validez de estos instrumentos se llevó a cabo por medio de las

valoraciones que se lograron obtener de profesionales expertos, al momento de que destacaron su aplicabilidad y fiabilidad de los mecanismos.

Confiabilidad

La confiabilidad de instrumentos permite a las investigaciones precisar si las incógnitas o ítems propuestos son claros para una determinada muestra piloto, para afirmar que es confiable el instrumento. La confiabilidad en la presente investigación se efectuó considerando el Alfa de Cronbach el cual fue superior a 0.800, por lo tanto, el coeficiente se considera como aceptable y propicio para aplicar a la muestra total.

3.5 Procedimientos

Se inició con la preparación y la validación oportuna de cada uno de los mecanismos de recolección establecidos en función al análisis de los profesionales expertos, seguidamente se presentó la carta de aceptación para las coordinaciones pertinentes con las autoridades relacionadas al contexto de la investigación con la finalidad de que se permita dar las aplicaciones pertinentes de los instrumentos a la muestra de selección. Por otra parte, se realizó la aplicación de los instrumentos con el permiso pertinente a los participantes y a través de su aceptación se llegó a proceder con la recolección de los datos para el avance y mejora del estudio. Finalmente, se llegó a obtener una base de datos importante con cada una de las respuestas de los mecanismos de recolección de datos, asimismo.

3.6 Método de análisis de datos

Se tuvo en consideración la estadística descriptiva con la finalidad de brindar la presentación oportuna de los datos obtenidos a través del diseño de tablas de frecuencias, gráficos. A la vez, se contó con la estadística inferencial debido al diseño correlacional que se planteó, siendo el fin conocer la correlación pertinente entre la GA y SU.

3.7 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se consideran lo señalado por el informe de Belmont (1979) y la Guía UCV (2022):

Autonomía: Empleando la aplicación del principio de autonomía se procedió a solicitar el consentimiento informado oportuno a cada uno de los involucrados teniendo en cuenta el respeto hacia sus decisiones en relación de formar parte en la presente investigación.

Respeto: Debido a que se respetará a la integridad de las personas al anonimato y protección de su identidad, como también a la integridad de todos los individuos encuestados, garantizando la vigencia de sus derechos y respetando su dignidad (Fernández, 2015; Fernández, 2023).

Beneficencia: Debido a que se tuvo la primordial intención de brindar un beneficio considerable para cada uno de los involucrados que colaboraron en el desarrollo eficaz de la investigación.

No maleficencia: Debido a que se tiene la intención significativa de no afectar o hacer daño a cada uno de los involucrados de la investigación.

IV. RESULTADOS

Los resultados a continuación inician respondiendo al objetivo general que es determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. Asimismo, responderán a cada uno de los objetivos planteados.

Tabla 1

Correlación de GA y SU referido

		SU referido
GA	Correlación Rho Spearman	,952**
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe asociación entre variables (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .952**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que Al mejorar la gestión para los pacientes referidos se obtendrá una mayor satisfacción y con ello, se mejorará su calidad de vida.

Tabla 2

Nivel de GA

Nivel	Frecuencia	(%)
Alto	106	44
Medio	103	43
Bajo	33	14
Total	242	100

Mediante la tabla 2 se puede determinar que existe un nivel alto y medio respectivamente sobre gestión administrativa con 44% y 43% lo cual puede significar que la gestión actual aun cuenta con problemas en la organización, planeación, dirección y control administrativo.

Tabla 3*Nivel de satisfacción del usuario referido*

Nivel	Frecuencia	(%)
Alto	32	13
Medio	68	28
Bajo	142	59
Total	242	100

Mediante la tabla 3 se puede determinar que existe un nivel bajo y medio respectivamente sobre la satisfacción del usuario referido con 59% y 28% lo cual puede significar que en el hospital no se cuente con aspectos fundamentales para atender a los usuarios como es la tangibilidad, fiabilidad, capacidades de respuesta, seguridad, empatía.

Tabla 4*Correlación de GA y tangibilidad*

		Tangibilidad
GA	Correlación Rho	,886**
	Spearman	
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre gestión administrativa y tangibilidad (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .886**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que al mejorar la gestión administrativa se logrará fortalecer la tangibilidad.

Tabla 5*Correlación de GA y confiabilidad*

		Confiabilidad
GA	Correlación Rho	,840**
	Spearman	
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre gestión administrativa y confiabilidad (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .840**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que al mejorar la gestión administrativa se logrará fortalecer la confiabilidad.

Tabla 6*Correlación de GA y capacidad de respuesta*

		Capacidad de respuesta
GA	Correlación Rho	,884**
	Spearman	
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que se presenta asociación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .884**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que al mejorar la gestión administrativa se logrará fortalecer la capacidad de respuesta.

Tabla 7*Correlación entre GA y empatía*

		Empatía
GA	Correlación Rho	,867**
	Spearman	
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe asociación de GA y empatía (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .867**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que al mejorar la gestión administrativa, se logrará fortalecer la empatía del personal.

Tabla 8*Correlación entre GA y seguridad*

		Seguridad
GA	Correlación Rho	,814**
	Spearman	
	Sig.	,000
	N	242

Mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y seguridad (sig. <.050), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho .814**) siendo muy significativa. Lo que hace deducir que al mejorar la gestión administrativa se logrará fortalecer la seguridad de los pacientes atendidos.

V. DISCUSIÓN

La investigación presente manifestó como objetivo general: Determinar la relación entre la GA y SU referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte.

A través de los resultados inferenciales, se pudo confirmar que, existe una correlación significativa entre la GA y la SU referido, debido a que el valor de significancia fue del 0.000, asimismo, se pudo determinar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0.952, manifestándose de este modo una correlación positiva fuerte entre las dos variables estudiadas, teniéndose en cuenta de esta manera que al momento que se logre mejorar la gestión para los pacientes referidos se obtendrán mayores niveles de satisfacción y con esto, se busca mejorar la calidad de vida de los mismos.

Se tiene en consideración para afirmar los resultados anteriormente mencionados la investigación de, Espinoza et al. (2019) mediante el cual determinaron la asociación pertinente de GA y SU en una unidad médica, con una población constituida por 524 usuarios, bajo la metodología de enfoque cuantitativa y diseño no experimental – relacional, cuyos resultados demostraron que, el 77% de los usuarios mostraron insatisfacción con los procedimientos administrativos, asimismo, el 60% indicaron que la gestión administrativa se encuentra en niveles deficientes; concluyendo con la correlación entre variables de estudio, en donde se percibió el coeficiente de Rho equivalente a 0.860.

Asimismo, se logró considerar a la teoría de la organización dada por Scott (1998) citado por Metlich (2006) mediante el cual manifiestan que dentro de la teoría se precisan un conjunto de definiciones, principios y cualidades que logran brindar la oportuna explicación de las relaciones que se presentan entre cada una de las áreas de las organizaciones, teniéndose en cuenta a las estructuras organizativas como principal mecanismo de éxito, debido a que esta es la encargada de que se brinde el empleo adecuado de cada uno de los recursos y la oportuna designación de las actividades; cabe destacar que la teoría asocia a todas las relaciones interinas, divisiones laborales, liderazgo y coordinaciones, teniendo como principal guía a la normativa y las políticas determinadas formalmente.

Después del análisis descrito se logra precisar que es fundamental que se implementen diferentes estrategias que permitan mejorar la dirección, planificación y control de la GA de la institución local, mediante el cual facilitará la obtención de mejores índices en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles con relación a una mejor satisfacción de los usuarios referidos.

Los resultados indicaron que existen niveles altos y medios respectivamente con relación a la gestión administrativa con un 44% y 43% lo cual puede significar que la gestión actual aun cuenta con problemas en la organización, planeación, dirección y control administrativo.

En relación a los resultados descritos anteriormente se logran complementar con la definición establecida por Guillin et al. (2022) en donde mencionan que la gestión administrativa se encuentra denominada como la forma de gobierno e integración entre los elementos técnicos y políticos que se desenvuelven dentro de las instituciones, de tal manera, manifiestan también la modulación de los diferentes procedimientos técnicos y prácticos con el objetivo principal de facilitar una razón de ser a la gobernabilidad y a la orientación de los equipos de trabajo y colaboradores.

Después del análisis se precisa indicar que la entidad de salud no se encuentra generando estrategias pertinentes con relación a la organización, planificación dirección y control administrativo para que se logren optimizar los procedimientos administrativos dentro de la institución afectando el bienestar de los pacientes.

Por otra parte, los resultados descriptivos con relación al nivel de SU referidos se lograron percibir que, existe nivel bajo y medio de manera respectiva con un 50% y 20%, asimismo, se logró percibir niveles altos de satisfacción con un 13% de los encuestados.

Respecto a la satisfacción de los usuarios referidos se tuvo en consideración a la teoría de las necesidades de Maslow, en donde a través de la cita de Cabanilla et al. (2022) manifiestan que la satisfacción de las personas se basa en lograr cubrir necesidades básicas como son la fisiológica, seguridad, estima y autorrealización;

se hace énfasis en que las necesidades satisfechas originan comportamientos que encaminan al logro del objetivo individual y organizacional.

Después del análisis se precisa que la entidad de salud no cuenta con los elementos que son fundamentales para la atención adecuada de los usuarios referidos que son la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, generando dificultades potenciales en el momento que el usuario pueda sentirse cómodo e identificado con el servicio que la entidad le está brindando para su bienestar.

En relación con el objetivo específico 1: Analizar la relación entre la GA y la tangibilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte; se tuvo en consideración que: se presentará asociación significativa entre la GA y la dimensión tangibilidad, debido a que el valor de significancia fue del 0.000, asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0.886, confirmándose una asociación positiva fuerte.

Para confirmar los resultados mencionados anteriormente, se tiene en cuenta a la investigación de, Montenegro (2022) por medio de su estudio planteó establecer la relación de GA y la SU, con una población constituida por 383 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no-experimental, cuyos resultados demostraron que, la GA se desarrolla a una eficiencia de 35%, mientras que la satisfacción del usuario fue alta con 49%; concluyendo se manifestaron incidencias de la gestión administrativa y la satisfacción, por ello, es importante la mejora de la gestión actual para satisfacer pertinentemente a los usuarios.

De esta manera se logra confirmar con el concepto de, Bowen & Fosado (2020) que la tangibilidad se basa en las apariencias que tienen tanto los colaboradores como las instalaciones como infraestructura, equipo, material, herramientas, se considera como un factor muy determinante y sensible que debe priorizar la institución para tener una interacción positiva y constante con el usuario.

Después del análisis descrito anteriormente se puede percibir que a través de un conjunto de estrategias adecuadas que se asocien directamente a las

planificaciones de la gestión administrativa permitirá fortalecer los factores que se encuentren relacionados a la cantidad de equipos modernos óptimos, instalaciones adecuadas y la apariencia pertinente del personal, influenciando de esta manera a la satisfacción de los usuarios referidos.

En relación al objetivo específico 2: Identificar la relación entre la GA y la dimensión confiabilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte, se tiene en consideración que: Se presentó una correlación significativa entre la GA y la dimensión confiabilidad, debido a que los valores de significancia fueron del 0.000, asimismo, se pudo percibir una correlación de Rho de Spearman del 0.840, de esta manera se logró confirmar una asociación positiva fuerte.

A través de los resultados antes mencionados, se logró asociar con la investigación desarrollada por, Pérez et al. (2023) determinaron analizar la relación pertinente de GA y SU, con una población constituida por 151 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – relacional, cuyos resultados demostraron que, la GA se desarrolla con una eficiencia de 50.2%, mientras que la satisfacción del usuario fue alta con 63.6%; concluyendo que existe incidencia entre GA y satisfacción ya que la significancia fue menor a 0.05 y el coeficiente de 0.357.

Después del análisis descrito anteriormente se logra percibir que, por medio de acciones pertinentes relacionadas a la filosofía empresarial, adecuados programas y proyectos, y a la priorización de la solución de los problemas facilitará de esta manera mantener servicios eficaces y eficientes, y el aumento de problemas solucionados que faciliten a incrementar la satisfacción de los pacientes.

En relación al objetivo específico 3: Identificar la relación entre la GA y la capacidad de respuesta de un hospital nivel II de una red de salud del norte, se tiene en consideración que: Se presentó una correlación significativa entre la GA y la dimensión capacidad de respuesta, debido a que los valores de significancia fueron del 0.000, asimismo, se pudo percibir una correlación de Rho de Spearman del 0.884, de esta manera se logró confirmar una asociación positiva fuerte o alta.

A través de los resultados mencionados anteriormente, se logró asociar con

la investigación de, Vizcaino et al. (2018) en su investigación determinaron la asociación entre GA y SU en una entidad estatal, en donde se constituyó una población de 96 usuarios, bajo una metodología de enfoque cuantitativo y con diseño no experimental – relacional. Los resultados encontrados demostraron que el 60% de los usuarios se encontraron insatisfechos con los procedimientos de gestión, asimismo, el 50% de los procesos de la gestión directiva se encuentran en niveles bajos; concluyeron con la prueba de correlación la cual fue significativa entre las variables de estudio por medio del coeficiente Spearman del 0.750.

Después del análisis descrito anteriormente se logra percibir que por medio de adecuadas estrategias que se encuentra relacionadas al cumplimiento eficaz de las metas y a la adecuada evaluación de los resultados se logrará alcanzar el perfeccionamiento de los factores que se encuentran asociadas a la rapidez de la atención, disposición de ayuda de los colaboradores y la comunicación oportuna con los usuarios, de este modo, es fundamental contar con el profesional en función a la gestión por competencias (Collazos & Fernández, 2019; Fernández, 2019).

En relación al objetivo específico 4: Precisar la relación entre la GA y la dimensión empatía de un hospital nivel II de una red de salud del norte, se tuvo en consideración que: Se presentó una correlación significativa entre la GA y la dimensión empatía, debido a que los valores de significancia fueron de 0.000, asimismo, se pudo percibir la correlación pertinente Rho de Spearman del 0.867, de esta manera se logró confirmar la asociación positiva fuerte.

A través de los resultados antes mencionados, se logró asociar con la investigación desarrollada por, Velásquez (2022) en su estudio planteó por objetivo conocer cómo se asocia la GA con satisfacción del paciente de un centro de salud, teniendo por resultado, que se confirma que mejorando las planificaciones de acción en la gestión de calidad se mejorará la percepción del usuario debido a que se confirmó la relación entre las variables con Rho de Spearman 0.738. Se concluyó que existen niveles regulares de la GA y satisfacción del paciente debido a que en el análisis descriptivo se obtuvieron niveles medios en todas las dimensiones analizadas.

Después del análisis descrito anteriormente se logra percibir que es

primordial la implementación de acciones pertinentes que se encuentren asociadas en las relaciones interpersonales, la resolución de conflictos, actualización del personal, eficiencia en el empleo de recursos mejorarán de manera potencial las atenciones personalizadas y la comprensión de las necesidades de los usuarios.

En relación al objetivo específico 5: Identificar la relación entre la GA y la seguridad de un hospital nivel II de una red de salud del norte, se tuvo en consideración que: Existe una correlación significativa entre la GA y la dimensión seguridad, debido a que los valores de significancia fueron del 0.000, asimismo, se logró determinar que el coeficiente de correlación percibido Rho de Spearman fue del 0.814, considerándose como una correlación positiva fuerte.

A través de los resultados mencionados anteriormente, se logró confirmar lo manifestado en la investigación de, Pachas (2022) que tuvo por objetivo determinar cómo se asocia la GA y SU de una institución estatal. El resultado demostró que el 42% de los usuarios confirmaron niveles deficientes de la GA, por otro lado, el 48% de los usuarios se encontraron insatisfechos. Se pudo concluir que existe correlación positiva y directa entre variables estudiadas, en donde se confirmó el coeficiente Rho de 0.876.

Después del análisis descrito se hace mención que, es fundamental la implementación de estrategias asociadas a la adecuada toma de decisiones, estilos de liderazgo y la participación y trabajo en equipo, que facilite el mejoramiento del nivel de confianza, conocimientos del personal y la amabilidad de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

1. Se comprobó que en el objetivo general debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre las variables (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.952$).
2. Se comprobó el objetivo específico 1 debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y tangibilidad (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.886$).
3. Se comprobó el objetivo específico 2 debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y confiabilidad (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.840$).
4. Se comprobó el objetivo específico 3 debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y capacidad de respuesta (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.884$).
5. Se comprobó objetivo específico 4 debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y empatía (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.867$).
6. Se comprobó objetivo específico 5 debido a que mediante el análisis de asociación por Rho de Spearman se pudo determinar que existe relación entre GA y seguridad (sig. $<.500$), a la vez se menciona que la relación fue positiva fuerte (Rho $.814$).

IV. RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la red de salud del norte considerar los factores examinados en este estudio, los cuales ofrecen numerosas oportunidades de cambio. Aprovechar estas oportunidades resultará en una mejora en la atención con nuestros pacientes referidos.
2. Al gerente de la red de salud busque aumentar el presupuesto hospitalario en este centro para cubrir la alta demanda de atenciones de usuarios referidos.
3. Al director de la entidad que busque fortalecer la gestión administrativa, centrándose especialmente en mejorar la capacidad de respuesta y la seguridad, con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario. Para lograrlo, es necesario planificar, mantener y mejorar de manera constante el rendimiento del personal.
4. Al director del hospital a poner en marcha y ejecutar un programa de mejora continua que tenga como objetivo optimizar los procesos, esto resultará en un aumento de la productividad laboral y, por ende, permitirá que el hospital ofrezca un servicio mejorado a la comunidad y lograra que nuestros pacientes referidos estén satisfechos con la atención brindada en este hospital.
5. A la unidad de Recursos humanos que se lleve a cabo un programa de formación y aumentar el personal encargado de la atención de consulta externa e imagenología para mejorar la capacidad de respuesta a los pacientes referidos.
6. A las jefaturas de consulta externa e Imagenología que se busque aumentar la oferta de cupos para atención de usuarios referidos en un hospital II para no generar gastos adicionales en estadías ni agravar el estado de salud del paciente referido.

REFERENCIAS

- Abdullah, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogente Business and Management*, 1-19. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/23311975.2023.2202030?needAccess=true>
- Alonso, M., Pacios, E., & Herreros, B. (2019). Are the management objectives for hospital physicians ethical? *Revista Clínica Española*, 219(2), 90-95. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2254887418301292>
- Alzate Ortiz, F. A., Chaverra Rodríguez, L. M., & Arango Zuleta, E. P. (2020). Gestión directiva universitaria desde el paradigma de la complejidad: otra mirada y nuevas propuestas. *Hallazgos*, 29. <http://www.scielo.org.co/pdf/hall/v17n33/2422-409X-hall-17-33-23.pdf>
- Anchundia Arboleda, M. K., Martínez Contreras, K. d., Martínez Contreras, K. G., & Franco Briones, L. S. (2022). Diseño de un modelo de gestión directiva para mejorar la toma de decisiones en la U.E.F. Sarah Flor Jiménez. *Polo del Conocimiento*, 16. <https://www.google.com/search?q=gestion+directiva+scielo&oq=gestion+directiva+scielo&aqs=chrome..69i57.14067j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de la Investigación*. Venezuela: Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>

- Arrascue, I., Podestá, L., Gutiérrez, H., & Ruiz, R. (2021). http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/en_2308-0531-rfmh-21-02-275.pdf. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(2), 275-282. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/en_2308-0531-rfmh-21-02-275.pdf
- Arregui, R. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro Abraham López Guillén, Huarochirí, Lima, 2018*. Huarochirí: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30722/Arregui_AR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayuso, D., Gimeno, B., Noriega, C., López, R., & Herrera, I. (2018). Quality management, a directive approach to patient safety. *Enfermería Clínica (English Edition)*, 251-255. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2445147917300541>
- Blanco, D. (2022). *“Gestión administrativa y la relación con la calidad de servicio en salud al usuario externo del Hospital Chancay y Servicios Básicos de Salud Dr. Hidalgo Atoche López, año 2022”*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6832/T061_16016397_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chapilliquén, M. (2019). Competencias digitales en estudiantes del séptimo ciclo de educación secundaria. *Journal Aletheia*, 7(10), 53-61. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/aletheia/article/view/2153/2227>

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. Madrid: McGraw Hill Interamericana.
https://www.google.com.pe/books/edition/Introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_general_de_la/Qos8zQEACAAJ?hl=es-419&kptab=overview
- Chumaceiro, A., García, J., & Perez, M. (2022). University social responsibility for the generation of ICT skills. *Procedia Computer Science*, 373-377.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922016246>
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1.
<https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vásquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 59(1), 9-14.
[https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20\(1\).pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20(1).pdf)
- Concepción, D., González, E., García, R., & Miño, J. (2019). Metodología de la investigación: Origen y construcción de una tesis doctoral. *Revista Científica de la UCSA*, 1-12.
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522019000100076

- Contreras. (2011). Tendencia de los paradigmas de investigación en educación. *Revista Investigación y postgrado*, 26(2), 179-202. <http://ve.scielo.org/pdf/ip/v26n2/art06.pdf>
- Cordova Buiza, F., Tapara Sinti, J., & Gallardo Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 1. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
- Daniels, E., Hondeghe, A., & Dochy, F. (2019). A review on leadership and leadership development in educational settings. *Educational Research Review*, 110-125. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1747938X18300228>
- Díez, F., Villa, A., López, A., & Iraurgi, I. (2020). Impact of quality management systems in the performance of educational centers: educational policies and management processes. *Heliyon*, 1-7. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020306691>
- Doppelman, G. (2019). Principios y requisitos éticos en investigación desde la medicina del deporte. *Revista observatorio del deporte - Revista de huamnidades y ciencias sociales*, 1-17. <https://bkp.revistaobservatoriodeldeporte.cl/gallery/3%20oficial%20articulo%20eneabril2019revodep.pdf>
- Espinoza, S., Vaca, L., & Fajardo, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción

de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 1-6.

[https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20\(1\).pdf](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Espinoza%20Sandra%20(1).pdf)

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 7. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

Febres Ramos, R., Dextre Vílchez, S., & Mercado Rey, M. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. *Revista Científica Ciencia Médica*, 7. <https://rccm-umss.com/index.php/revistacientificacienciamedica/article/view/464>

Felício, T., Samagaio, A., & Rodrigues, R. (2021). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922014107>. *Journal of Business Research*, 593-602. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296320307426>

Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35952>

Fernández, A. (2023). El derecho a la tutela jurisdiccional efectiva de los sujetos procesales ante las nuevas tecnologías implementadas en el proceso

judicial peruano. En G. Campanelli, A. Calzo, & M. Dorado (Eds.), *Diritti fondamentali e incidenza dei risultati provenienti dalla scienza: Esperienze a confronto—Semina 2022* (Primera, pp. 77-88). Università di Pisa.

Fernández, A. E. F. (2015). *Desarrollo doctrinario y jurisprudencial de la dignidad humana en la legislación constitucional peruana* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/29>

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.

Finol, M., & Vera, J. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: análisis teórico. *Supuesto Ontológico Realidad y Creencia*, 3(1). <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>

Gamero, K. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo en el centro de atención primaria II Luis Palza Lévano Essalud Tacna*. Túcna:

Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4254/310_2021_gamero_quispe_kv_espg_maestria_en_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: Instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 1-12.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>

Gaspar, T., Faia, M., & Torres, I. (2021). Perception of management and public health experts about organizational, professionals and patients related factors that influence the performance in health organizations. *Procedia Computer Science*, 181(10), 166-172.
<https://pdf.sciencedirectassets.com/280203/1-s2.0-S1877050921X0004X/1-s2.0-S1877050921001551/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjED8aCXVzLWVhc3QtMSJGMEQCIBB12v8y0jxl1aJYxq2QoIXc7CMwaTRZBi%2BPsQbggZaRAiBMrjcPC1Dmtlfmc6vst2KPzO%2FKJdvKNafAcE62jVCk>

Godovykh, M., & Pizam, A. (2022). Measuring patient experience in healthcare. *International Journal of Hospitality Management*, 24(22), 34-105.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431922002717>

Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación - acción). *ReciMundo*, 1-11.

<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Guillin, X., Mosquera, A., & Pérez, I. (2022). Gestión Administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, Provincia Los Ríos. *Universidad y Sociedad*, 1-6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>

Gupta, O., & Yadav, S. (2023). Determinants in advancement of teaching and learning in higher education: In special reference to management education. *The International Journal of Management Education*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1472811723000617>

Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, 1-33. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n42/n42_a06.pdf

Hermann, R., Long, E., & Trotta, R. (2019). Improving Patients' Experiences Communicating With Nurses and Providers in the Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, 45(5), 523-530. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099176718304720>

Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, R., & Mendoza, L. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw.

https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf

Huerta, H. (2018). *Propuesta de simplificación administrativa para la satisfacción del usuario en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65658/Huerta_PHP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kit, D., Chun, A., & Wai, S. (2023). Online learning in management education amid the pandemic: A bibliometric and content analysis. *The International Journal of Management Education*, 1-18.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811723000344>

Kwan, C., & Cardozo, S. (2018). Estilo de liderazgo situacional predominante en las Micro y Pequeñas Empresas de Asunción, Paraguay. *Academo*, 5(2), 117-126. <http://scielo.iics.una.py/pdf/academo/v5n2/2414-8938-academo-5-02-117.pdf>

La Torre Mantilla, A. R., Oyola García, A. E., & Quispe Ilanzo, M. P. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del hospital central de la fuerza área del Perú. Mayo, 2014.

Revista Gerencia y Políticas de Salud, 10.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>

López Báez, I., López Ramírez, E., Martínez Iñiguez, J. E., & Tobón Tobón, S. (2018). Gestión directiva: aproximaciones a un modelo para su organización

institucional en la educación media superior en México. *Espacios*, 16.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n29/a18v39n29p22.pdf>

López Ramírez, E., García Hernández, L. F., & Martínez Iñiguez, J. E. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 21.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v9n18/2007-7467-ride-9-18-792.pdf>

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 441-450.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572019000500011

Martins, J., Branco, F., Goncalves, R., Oliveira, M., Oliveira, T., Zolotov, M., & Cruz, F. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 182-193.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0736585318306348>

Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 1-15.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862020000300051

- Masci, C., De Witte, K., & Agasisti, T. (2018). The influence of school size, principal characteristics and school management practices on educational performance: An efficiency analysis of Italian students attending middle schools. *Socio-Economic Planning Sciences*, 52-69.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012116300568>
- Metlich, A. (2006). Contribuciones de la teoría de la organización a la productividad científica. *Innovar*, 16(27), 20-46.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000100010
- Ministerio de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM. Aprobación del "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" en las entidades de la Administración Pública.
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/466849-186-2015-pcm>
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA*. Lima: MINSA.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?
- Ministerio de Salud. (2021). *Plan de satisfacción del usuario externo*. Lima: MINSA.
<https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG->

HVLH-MINSA.pdf

Montenegro, N. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente: caso cooperativa de taxis Jesús del Gran Poder*. Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4632/1/Montenegro%20Saltos%20Naomi%20Elizabeth.pdf>

Muñoz, J., & Garmendia, U. (2021). *Gestión administrativa del transporte y la logística*. Madrid: Paraninfo.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_administrativa_d_el_transporte_y/ikGMEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+administrativa&printsec=frontcover

Nataliia, R., Nataliia, T., Oleg, D., Dmytro, P., & Oleksandr, S. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 102-111.
<https://www.proquest.com/openview/6e64cc88c9bbac25de723ec420eb4298/1?pq-origsite=gscholar&cbl=766331>

Naved, M., Sanchez, D., De la Cruz, A., Peconcillo, L., Peteros, E., & Tenerife, J. (2022). Identifying the role of cloud computing technology in management of educational institutions. *Materialstoday: Proceedings*, 2309-2312.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S221478532107437X>

Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J., & García, M. (2022). Administrative

management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 108-121. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/438>

Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and entrepreneurial studies*, 1-14. <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/300>

Observatorio De Bioética I Dret. (Abril de 1979). Informe Belmont, principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional de investigación biomédica y del comportamiento. *Observatori de Bioética i Dret*, 18(4). <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Oglu, V., & Oglu, H. (2020). Administrative Management Theory at High Educational Institutions and Its Following Stages. *Administrative Management Theory at High Educational Institutions and Its Following Stages*, 133-138. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3736725

Ortega, R., Pulido, J., Martínez, A., Ruiz, I., Hoyos, J., & Sordo, L. (2020). Métodos indirectos para la estimación de poblaciones ocultas: segunda parte. *Revista Española de Salud Pública*, 1-10. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272019000100015

Pachas , L. (2022). *Gestión de procesos y satisfacción de usuarios en la unidad de*

gestión educativa local de coronel portillo. 2022. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10465/Almeyda%20Pachas%20Luis%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 1-10. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259

Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 259-266. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p

Peralta, M., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 1-12. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v47n1/2215-2644-edu-47-01-00663.pdf>

Pérez Cantó, V., Macía Soler, L., & Gonzáles Chordá, V. (2019). Selección de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 10. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>

- Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín*. 2019: Universidad Nacional Agraria de la Selva. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2023). Análisis de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la Red Salud Casanare. *Gestión y desarrollo libre*, 8(5), 1-18. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10097/10157
- Perú. (2002). Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/\\$FILE/LEY-27658.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/21CC65D50B76EB42052586DB0024E362/$FILE/LEY-27658.pdf)
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 1-5. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Polanco, E. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el CAFAE Sector Educación, 2021*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2c%20Evelyn%20Katherine_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puicon, K. (2020). *Relación entre gestión directiva y satisfacción del usuario externo en Centro de Salud de Atusparia-Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44379/Puicon_GKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puicon, Y. (2020). *Relación entre gestión directiva y satisfacción del usuario externo en Centro de Salud de Atusparia - Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44379/Puicon_GKY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Valle, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 1-6.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012

Radio Programas del Perú. (05 de 04 de 2022). Pacientes con cita no son atendidos debido a que el personal de salud no ha podido llegar a laborar. *Radio Programas del Perú*, pág. 1. <https://rpp.pe/lima/actualidad/pacientes-con-cita-no-son-atendidos-debido-a-que-el-personal-de-salud-no-ha-podido-llegar-a-laborar-noticia-1397571?ref=rpp>

Richard, A., Casagrande, M., Jeunffroy, M., & David, C. (2018). An innovative method to assess suitability of Nitrate Directive measures for farm management. *Land Use Policy*, 389-401.

- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
https://www.academia.edu/31127935/Comportamiento_Organizacional_Stephen_P_Robbins_y_Timothy_A_Judge
- Ruggiero, G., Temporiti, F., Zanotti, G., Borronib, M., & Delle, G. (2020). Association among patient satisfaction, functional outcomes, and physiotherapy approaches after arthroscopic rotator cuff repair. *Journal of Arthroscopy and Joint Surgery*, 7(2), 78-81.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214963520300274>
- Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 1-25.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032019000200001
- Sánchez, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 1-16.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000300107
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Shaha, M., Yan, X., & Tariqb, S. (2021). What patients like or dislike in physicians: Analyzing drivers of patient satisfaction and dissatisfaction using a digital

topic modeling approach. *Information Processing & Management*, 58(3), 102-115. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030645732100025X>

Silva, E. (2021). *Plan de Gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuario*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7992/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1>

Sunley, R., Harding, L., & Jones, J. (2019). Realising creativity in management education: Putting student energy into action. *The International Journal of Management Education*, 172-181. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1472811718302921>

Tomairo, E. (2018). *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA - Callao, 2017*. Callao: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4000/Tomairo%20Lopez_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad César Vallejo. (2021). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*. Chiclayo: UCV.

Universidad César Vallejo. (2022). *Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para la obtención de grados académicos y títulos profesionales*.

Chiclayo: UCV.

Ushiña, G., & Colmenarez, T. (2022). Acompañamiento pedagógico de la gestión directiva en la mejora del desempeño docente. *Honoris Causa*, 14. <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/100/126>

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Gutierrez, I., Loría, J., Montiel, Á., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública*, 1-10. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Velasquez, J. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del paciente atendido en el Centro de Operaciones de Emergencia, Casma - 2022*. Chimbote: Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94670/Velasquez_ZJE-SD.pdf?sequence=8

Velázquez, J., Alonso, R., & Romero, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 1-14. <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/9539>

Vizcaino, A., Vizacaíno, V., & Fregoso, G. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte Sanitario*, 1-10. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>

Wang, D., Yang, D., Zhou, H., Wang, Y., Hong, D., Dong, Q., & Song, S. (2020). A Novel Application of Educational Management Information System based on Micro Frontends. *Procedia Computer Science*, 1567-1576. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050920320688>

Zinelli, H. (2022). Hospital management of a public-private partnership and a traditional model in two hospitals in Callao. *Rev. Fac. Med. Hum*, 22(2), 280-286. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v22n2/en_2308-0531-rfmh-22-02-280.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
General: ¿En qué medida se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte?	General: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. Específicas a a. Analizar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte; b. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de un hospital nivel II de una red de salud del norte; c. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de un hospital nivel II de una red de salud del norte; d. Precisar la	General: H1: Existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte. H0: No existe relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario referido de un hospital nivel II de una red de salud del norte.	Variable 1: Gestión administrativa			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			Dirección	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo	13-18	Bajo: 20-46
			Planificación	Filosofía empresarial Programas y proyectos Priorización de problemas	1-6	Regular: 47-73
	Control	Cumplimiento de metas Evaluación de resultados	19-20	Alto: 74-100		
	Organización	Relaciones interpersonales Solución de conflictos Actualización del personal Eficiencia en el uso de recursos	7-12			

relación entre la gestión administrativa y la empatía de un hospital nivel II de una red de salud del norte; e. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de un hospital nivel II de una red de salud del norte.	Variable 2: Satisfacción del usuario			
	Fiabilidad	Servicio eficaz y eficiente	1-5	Bajo 22-51 Medio: 52-81 Alto: 82-110
	Capacidad de respuesta	Cantidad de problemas solucionados Rapidez de la atención Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios	6-11	
	Seguridad	Nivel de confianza Nivel de conocimientos del personal Nivel de amabilidad	12-15	
	Empatía	Atención personalizada Comprensión de necesidades	16-18	
	Elementos Tangibles	Cantidad de equipos modernos Instalaciones del centro de salud Apariencia del personal	19-22	

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Gestión administrativa		Organización	Relaciones interpersonales Solución de conflictos Actualización del personal Eficiencia en el uso de recursos	7-12	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): Regularmente (2): A veces (1): Nunca	Bajo: 20-46 Regular: 47-73 Alto: 74-100
		Planificación	Educación y salud Calidad de vida Seguridad ciudadana Riesgos y desastres	1-6		
		Dirección	Emprendimiento Promoción de actividades económicas Formalización	13-18		
		Control	Cuidado del medio ambiente Programas para reciclaje Servicio de limpieza publica	19-20		
Satisfacción del usuario		Elementos Tangibles	Cantidad de equipos modernos Instalaciones del centro de salud Apariencia del personal	19-22	(5): Siempre (4): Casi siempre (3):	Bajo 22-51 Medio: 52-81

		Fiabilidad	Servicio eficaz y eficiente Cantidad de problemas solucionados	1-5	Regularmente (2): A veces (1): Nunca	Alto: 82-11090
		Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención Disposición de ayuda Comunicación con los usuarios	6-11		
		Seguridad	Nivel de confianza Nivel de conocimientos del personal Nivel de amabilidad	12-15		
		Empatía	Atención personalizada Comprensión de necesidades	16-18		

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar la gestión administrativa en un hospital de Lambayeque; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

ESCALA	VALORACION
Totalmente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	4
Fuertemente de acuerdo	5

GESTION ADMINISTRATIVA						
ITEM		ESCALA DE MEDICION				
Dimensión: Planificación		1	2	3	4	5
1	El personal del centro hospitalario realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución					
2	La dirección del centro hospitalario planifica actividades para lograr cumplir con las políticas de atención.					
3	La entidad planifica un plan de contingencia para afrontar situaciones imprevistas y que impidan el cumplimiento de las metas institucionales.					
4	Los programas y proyectos del centro hospitalario están dirigidos para mejorar el servicio de					

	consulta externa e imagenología.					
5	La dirección del centro hospitalario busca priorizar los problemas de atención de consulta externa e imagenología.					
6	La dirección del centro hospitalario conoce la problemática en la atención de consulta externa e imagenología.					
Dimensión: Organización						
7	Existe una comunicación activa entre el personal del servicio de consulta externa e imagenología.					
8	Ante la existencia de un conflicto entre el personal de área de servicio de consulta externa y/o imagenología, el director del centro hospitalario soluciona el problema.					
9	El personal de servicio de consulta externa y/o imagenología tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.					
10	El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología están capacitados en su función.					
11	El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología hace uso adecuado de los recursos con los que cuentan.					
12	Considera que el área de servicio de consulta externa y/o imagenología necesita ampliar el presupuesto y capacidad de atención para los usuarios referidos.					
Dimensión: Dirección						
13	La dirección del centro hospitalario toma decisiones oportunas para brindar una atención adecuada a los pacientes referidos.					
14	La dirección del centro hospitalario asigna adecuada y racionalmente los recursos económicos para una adecuada atención del servicio de consulta externa.					
15	El director del centro hospitalario tiene liderazgo que inspira al personal administrativo y asistencial para brindar un buen servicio en la atención de					

	pacientes referidos.					
16	El director del centro hospitalario motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención de pacientes referidos.					
17	El director del centro hospitalario fomenta la participación e integración de su personal para el apoyo en el servicio de atención de consulta externa.					
18	Existe una articulación institucional para que el personal del centro hospitalario trabaje en equipo					
	Dimensión: Control					
19	La dirección del centro hospitalario monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones					
20	La dirección del centro de salud fomenta la retroalimentación al personal para mejorar su desempeño en el servicio de atención de consulta externa e imagenología.					

CUESTIONARIO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INSTRUCCIONES:

Estimados participantes, el presente cuestionario tiene como propósito evaluar la satisfacción del paciente en un hospital de Lambayeque; por ello, se le solicita que responda a cada una de las preguntas planteadas, ante ello la escala valorativa del cuestionario será la siguiente:

ESCALA	VALORACION
Totalmente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	4
Fuertemente de acuerdo	5

SATISFACCION DEL USUARIO						
ITEM		ESCALA DE MEDICION				
N°	I. Dimensión: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El médico del centro hospitalario le atendió en el horario programado.					
2	La atención a los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología se realizó respetando la programación y orden de llegada					
3	Existen citas disponibles y con acceso flexible para los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.					
4	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología tienen la información sobre resultados de los distintos exámenes realizados para su atención respectiva.					
5	Considera que la receta emitida por el médico va					

	a solucionar su problema de salud					
	II. Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
6	La atención del personal administrativo del servicio de consulta externa y/o imagenología se realiza con rapidez					
7	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología son atendidos de forma oportuna en los diferentes servicios (análisis, exámenes, RX, farmacia)					
8	El personal médico del área de servicio de consulta externa y/o imagenología se muestra siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.					
9	El personal médico mostro interés en solucionar su problema de salud de los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.					
10	Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta externa y/o imagenología permiten orientarse en las instalaciones del centro de salud					
11	Logra comprender la información y/o explicación que el personal médico de consulta externa y/o imagenología le brindo sobre su estado de salud					
	III. Dimensión: Seguridad					
12	Durante la atención en el servicio de consulta externa y/o imagenología se respetó su privacidad					
13	El personal médico de consulta externa y /o imagenología realiza un examen minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
14	El personal de consulta externa y /o imagenología le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
15	El personal administrativo y médico de este centro hospitalario le trato con respeto y paciencia					
	IV. Dimensión: Empatía					
16	El personal médico de consulta externa y /o imagenología cuando fue atendido lo llamo por su nombre.					

17	El personal médico de consulta externa y /o imagenología conocía su historia clínica evidenciando conocimiento sobre su problema de salud					
18	Se encuentra satisfecho con la atención recibida en este centro hospitalario.					
	V. Dimensión: Elementos tangibles					
19	El equipamiento en el servicio de atención de consulta externa y/o imagenología está disponibles para su uso.					
20	El servicio de consulta externa y/o imagenología cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio.					
21	Las instalaciones del centro hospitalario se encuentran limpias y con olores agradables					
22	El personal administrativo del centro hospitalario se encuentra adecuadamente uniformado e identificado.					

Anexo 4: Carta de autorización

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

EsSalud
ADMINISTRACIÓN
HOSPITAL II LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI
Fecha: **06 DIC 2023**
Hora: **11:26** (alm.)
Recibido por: **JMUA**
FIRMA

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 23 de noviembre de 2023

Licenciado en Administración **Oswaldo Arturo Villoslada Aguirre**
Hospital II Luis Heysen Inchaustegui
Pimentel.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

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

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Pinedo Diaz, Helia Samantha Del Carmen
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y satisfacción de usuarios referidos en un hospital de nivel II de una red de salud del norte
- 6) Asesor : Dr. Antony Esmir Franco Fernandez Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202302.379

Anexo 5: Carta de aceptación



“AÑO DE LA UNIÓN, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Pimentel, 11 de diciembre de 2023

Dr.
JUAN PABLO MORENO MURO.
Jefe de la Escuela de Posgrado.
Universidad César Vallejo- Chiclayo.
Presente. -

**ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN
PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN DE
ESTUDIOS DE MAESTRIA.**

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo deseárselo muchos éxitos en su gestión, y asimismo hacerle de su conocimiento que ha solicitado de la interesada, se está autorizando y brindando todas las facilidades que el caso amerita a la estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo **HELIA SAMANTHA DEL CARMEN PINEDO DIAZ**, para realizar la investigación de su Proyecto de tesis “Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte”.

Es propicia la ocasión para expresar la muestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


Dr. Adm. Oswaldo Arturo Villoslada Aguirre
JEFE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
Hospital 11 Luis Heysen
Inchaústegui
EsSalud

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120
Jesús María
Lima 11 - Perú
Tel.: 265-6000 / 265-7000



Anexo 6: Validación de juicio de expertos

POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACION

Mg. Linda Susan Ruiz Facho
Presente

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

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **"Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte"**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz.
DNI 41089847

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Linda Susan Ruiz Facho.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Gerencia Empresarial
Institución donde labora:	Hospital II Luis Heysen Inchaustegui - ESSALUD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa Cuestionario de Satisfacción del usuario
Autora:	Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz
Procedencia:	Maestría en gestión pública – Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios internos y externos de un hospital de nivel II de una red de salud del norte.
Significación:	Para esta investigación se han elaborado 2 cuestionarios para medir las respectivas variables. Respecto a la variable 1 (Gestión Administrativa) se

	<p>evaluó 4 dimensiones: I. Planificación (6 Ítem); II. Organización (6 Ítem); III. Dirección (6 Ítem); IV. Control (2 Ítem).</p> <p>Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario) se evaluó 5 dimensiones: I. Fiabilidad (6 Ítem); II. Capacidad de respuesta (6 Ítem); III. Seguridad (4 Ítem); IV. Empatía (3 Ítem); V. Elementos Tangibles (5 Ítem).</p>
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Es la definición previa de las metas que se desean alcanzar y que se deben implementar para su obtención, asimismo, se considera como un modelo teórico que se empleará para futuras acciones.
	Organización	El encargado de realizar la gestión del recurso humano y de los recursos de la entidad es la misma organización, con el objetivo de que se permita brindar la continuidad del desenvolvimiento de los procedimientos
	Dirección	Se refiere a la implementación de cada una de las estrategias establecidas anteriormente, con el objetivo de que estos procedimientos sean integrados a los trabajadores que forman parte de la organización para que puedan lograr el cumplimiento eficaz con la misión y visión de la institución
	Control	Es el monitoreo constante y efectivo del cumplimiento de los objetivos que han sido determinados previamente, esto con el objetivo primordial de que se permita el aseguramiento de que se estén cumpliendo con las metas establecidas,
	Fiabilidad	Es la acción de mantener las promesas que se realizan al momento de brindar el servicio por parte del colaborador hacia el

Satisfacción del usuario		usuario,
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta engloba el deseo de servir adecuadamente y de manera rápida a los usuarios de una determinada organización considerando la accesibilidad para un contacto directo;
	Seguridad	Se refiere al nivel de tranquilidad que se puede brindar cuando se está ofreciendo servicios.
	Empatía	Es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender sus necesidades de manera adecuada, involucrando el cuidado y atención personalizada a los clientes.
	Elementos Tangibles	Se refiere a los aspectos físicos y visibles que los clientes perciben en una institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte" elaborado por Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la

indicador que está midiendo.		dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Rox

- 46035317.



MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
I. PLANIFICACION													
1	El personal del centro hospitalario realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución												
2	La dirección del centro hospitalario planifica actividades para lograr cumplir con las políticas de atención.												
3	La entidad planifica un plan de contingencia para afrontar situaciones imprevistas y que impidan el cumplimiento de las metas institucionales.												
4	Los programas y proyectos del centro hospitalario están dirigidos para mejorar el servicio de consulta externa e imagenología.												
5	La dirección del centro hospitalario busca priorizar los problemas de atención de consulta externa e imagenología.												
6	La dirección del centro hospitalario conoce la problemática en la atención de consulta externa e imagenología.												
II. ORGANIZACIÓN													
7	Existe una comunicación activa entre el personal del servicio de consulta externa e imagenología.												
8	Ante la existencia de un conflicto entre el personal de área de servicio de consulta externa y/o imagenología, el director del centro hospitalario soluciona el problema.												
9	El personal de servicio de consulta externa y/o imagenología tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.												
10	El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología están capacitados en su función.												
11	El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología hace uso adecuado de los recursos con los que cuentan.												
12	Considera que el área de servicio de consulta externa y/o imagenología necesita ampliar el presupuesto y capacidad de atención para los usuarios referidos.												



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: MG. LINDA SUSAN RUIZ FACHO. DNI: 46035311
Especialidad del validador (a): ADMINISTRACION - MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


46035311

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
	I. FIABILIDAD															
1	El médico del centro hospitalario le atendió en el horario programado.				X				X							
2	La atención a los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología se realizó respetando la programación y orden de llegada				X				X							
3	Existen citas disponibles y con acceso flexible para los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.				X				X							
4	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología tienen la información sobre resultados de los distintos exámenes realizados para su atención respectiva.				X				X							
5	Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud															
	II. CAPACIDAD DE RESPUESTA															
6	La atención del personal administrativo del servicio de consulta externa y/o imagenología se realiza con rapidez				X				X							
7	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología son atendidos de forma oportuna en los diferentes servicios (análisis, exámenes, RX, farmacia)				X				X							
8	El personal médico del área de servicio de consulta externa y/o imagenología se muestra siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.															
9	El personal médico muestra interés en solucionar su problema de salud de los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.				X				X							
10	Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta externa y/o imagenología permitirse orientarse en las instalaciones del centro				X				X							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: MG. LINDA SUSAN RUIZ FACHO. DNI: 46035311
Especialidad del validador (a): ADMINISTRACION - MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


46035311



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	RUIZ FACHO
Nombres	LINDA SUSAN
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46035311

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156604
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001607618



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 16/12/2023 22:27:37-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACION

Mg. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas
Presente

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

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

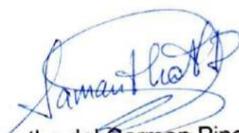
El título del proyecto de investigación es: "**Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.


Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz.
DNI 41089847

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Astrydk Liseth Mercedes Silva Rojas.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Contadora Pública.
Institución donde labora:	Hospital II Luis Heysen Inchaustegui - ESSALUD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa Cuestionario de Satisfacción del usuario
Autora:	Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz
Procedencia:	Maestría en gestión pública – Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios referidos de un hospital de nivel II de una red de salud del norte.
Significación:	Para esta investigación se han elaborado 2 cuestionarios para medir las respectivas variables. Respecto a la variable 1 (Gestión Administrativa) se

	<p>evaluó 4 dimensiones: I. Planificación (6 Ítem); II. Organización (6 Ítem); III. Dirección (6 Ítem); IV. Control (2 Ítem).</p> <p>Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario) se evaluó 5 dimensiones: I. Fiabilidad (6 Ítem); II. Capacidad de respuesta (6 Ítem); III. Seguridad (4 Ítem); IV. Empatía (3 Ítem); V. Elementos Tangibles (5 Ítem).</p>
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Es la definición previa de las metas que se desean alcanzar y que se deben implementar para su obtención, asimismo, se considera como un modelo teórico que se empleará para futuras acciones.
	Organización	El encargado de realizar la gestión del recurso humano y de los recursos de la entidad es la misma organización, con el objetivo de que se permita brindar la continuidad del desenvolvimiento de los procedimientos
	Dirección	Se refiere a la implementación de cada una de las estrategias establecidas anteriormente, con el objetivo de que estos procedimientos sean integrados a los trabajadores que forman parte de la organización para que puedan lograr el cumplimiento eficaz con la misión y visión de la institución
	Control	Es el monitoreo constante y efectivo del cumplimiento de los objetivos que han sido determinados previamente, esto con el objetivo primordial de que se permita el aseguramiento de que se estén cumpliendo con las metas establecidas,
	Fiabilidad	Es la acción de mantener las promesas que se realizan al momento de brindar el servicio por parte del colaborador hacia el

Satisfacción del usuario		usuario,
Capacidad de respuesta		La capacidad de respuesta engloba el deseo de servir adecuadamente y de manera rápida a los usuarios de una determinada organización considerando la accesibilidad para un contacto directo;
Seguridad		Se refiere al nivel de tranquilidad que se puede brindar cuando se está ofreciendo servicios.
Empatía		Es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender sus necesidades de manera adecuada, involucrando el cuidado y atención personalizada a los clientes.
Elementos Tangibles		Se refiere a los aspectos físicos y visibles que los clientes perciben en una institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte" elaborado por Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la

indicador que está midiendo.		dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel


DNI: 46606201

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
I. PLANIFICACION														
1														
El personal del centro hospitalario realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución														
2				✓				✓						
La dirección del centro hospitalario planifica actividades para lograr cumplir con las políticas de atención.														
3				✓				✓						
La entidad planifica un plan de contingencia para afrontar situaciones imprevistas y que impidan el cumplimiento de las metas institucionales.														
4				✓				✓						
Los programas y proyectos del centro hospitalario están dirigidos para mejorar el servicio de consulta externa e imagenología.														
5				✓				✓						
La dirección del centro hospitalario busca priorizar los problemas de atención de consulta externa e imagenología.														
6				✓				✓						
La dirección del centro hospitalario conoce la problemática en la atención de consulta externa e imagenología.														
II. ORGANIZACIÓN														
7														
Existe una comunicación activa entre el personal del servicio de consulta externa e imagenología.														
8				✓				✓						
Ante la existencia de un conflicto entre el personal de área de servicio de consulta externa y/o imagenología, el director del centro hospitalario soluciona el problema.														
9				✓				✓						
El personal de servicio de consulta externa y/o imagenología tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.														
10				✓				✓						
El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología están capacitados en su función.														
11				✓				✓						
El personal del área de servicio de consulta externa y/o imagenología hace uso adecuado de los recursos con los que cuentan.														
12				✓				✓						
Considera que el área de servicio de consulta externa y/o imagenología necesita ampliar el presupuesto y capacidad de atención para los usuarios referidos.														

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

5. No cumple con el criterio	6. Bajo nivel	7. Moderado nivel	8. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: ASTRYDK LISETH MERCEDES SILVA ROJAS. DNI: 46606201
Especialidad del validador (a): CONTADORA PUBLICA COLEGIADA – MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


DNI: 46606201

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	I. FIABILIDAD													
1	El médico del centro hospitalario le atendió en el horario programado.													
2	La atención a los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología se realizó respetando la programación y orden de llegada													
3	Existen citas disponibles y con acceso flexible para los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.													
4	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología tienen la información sobre resultados de los distintos exámenes realizados para su atención respectiva.													
5	Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud													
	II. CAPACIDAD DE RESPUESTA													
6	La atención del personal administrativo del servicio de consulta externa y/o imagenología se realiza con rapidez													
7	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología son atendidos de forma oportuna en los diferentes servicios (análisis, exámenes, RX, farmacia)													
8	El personal médico del área de servicio de consulta externa y/o imagenología se muestra siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.													
9	El personal médico muestra interés en solucionar su problema de salud de los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.													
10	Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta externa y/o imagenología permitirse orientarse en las instalaciones del centro													

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

5. No cumple con el criterio	6. Bajo nivel	7. Moderado nivel	8. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: ASTRYDK LISETH MERCEDES SILVA ROJAS. DNI: 46606201
Especialidad del validador (a): CONTADORA PUBLICA COLEGIADA – MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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


DNI: 46606201



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SILVA ROJAS
Nombres	ASTRYDK LISETH MERCEDES
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46606201

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	11/04/22
Resolución/Acta	0169-2022-UCV
Diploma	052-156607
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001607617



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 16/12/2023 22:25:25-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACION

Mg. Rubén Armando Choroco Chambergo.

Presente

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

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz.
DNI 41089847

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Rubén Armando Choroco Chambergó.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Abogado independiente
Institución donde labora:	Consultorio Jurídico propio
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa Cuestionario de Satisfacción del usuario
Autora:	Helia Samantha del Carmen Pinedo Díaz
Procedencia:	Maestría en gestión pública – Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 20 a 25 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios referidos de un hospital de nivel II de una red de salud del norte.
Significación:	Para esta investigación se han elaborado 2 cuestionarios para medir las respectivas variables. Respecto a la variable 1 (Gestión Administrativa) se evaluó 4 dimensiones: I. Planificación (6 ítem); II.

	<p>Organización (6 Ítem); III. Dirección (6 Ítem); IV. Control (2 Ítem).</p> <p>Respecto a la variable 2 (Satisfacción del usuario) se evaluó 5 dimensiones: I. Fiabilidad (6 Ítem); II. Capacidad de respuesta (6 Ítem); III. Seguridad (4 Ítem); IV. Empatía (3 Ítem); V. Elementos Tangibles (5 Ítem).</p>
--	---

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Administrativa	Planificación	Es la definición previa de las metas que se desean alcanzar y que se deben implementar para su obtención, asimismo, se considera como un modelo teórico que se empleará para futuras acciones.
	Organización	El encargado de realizar la gestión del recurso humano y de los recursos de la entidad es la misma organización, con el objetivo de que se permita brindar la continuidad del desenvolvimiento de los procedimientos
	Dirección	Se refiere a la implementación de cada una de las estrategias establecidas anteriormente, con el objetivo de que estos procedimientos sean integrados a los trabajadores que forman parte de la organización para que puedan lograr el cumplimiento eficaz con la misión y visión de la institución
	Control	Es el monitoreo constante y efectivo del cumplimiento de los objetivos que han sido determinados previamente, esto con el objetivo primordial de que se permita el aseguramiento de que se estén cumpliendo con las metas establecidas,
Satisfacción del	Fiabilidad	Es la acción de mantener las promesas que se realizan al momento de brindar el servicio por parte del colaborador hacia el usuario,

usuario	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta engloba el deseo de servir adecuadamente y de manera rápida a los usuarios de una determinada organización considerando la accesibilidad para un contacto directo;
	Seguridad	Se refiere al nivel de tranquilidad que se puede brindar cuando se está ofreciendo servicios.
	Empatía	Es la habilidad de ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender sus necesidades de manera adecuada, involucrando el cuidado y atención personalizada a los clientes.
	Elementos Tangibles	Se refiere a los aspectos físicos y visibles que los clientes perciben en una institución.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte" elaborado por Helia Samantha del Carmen Pinedo Diaz en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Mg. Rubén Armando Choroco Chambergó.
ABOGADO
 Reg. ICAL N°. 6571
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.



MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
I. PLANIFICACION														
1				X				X				X		
2				X				X				X		
3				X				X				X		
4				X				X				X		
5				X				X				X		
6				X				X				X		
II. ORGANIZACIÓN														
7				X				X				X		
8				X				X				X		
9				X				X				X		
10				X				X				X		
11				X				X				X		
12				X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

5. No cumple con el criterio	6. Bajo nivel	7. Moderado nivel	8. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

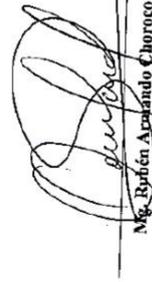
Apellidos y nombres del juez validador: CHOROCO CHAMBERGO RUBÉN ARMANDO. DNI: 70245128
Especialidad del validador (a): ABOGADO – MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Rubén Armando Choroco Chambergo.
ABOGADO

Reg. ICAL N°. 6571

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

MATRIZ DE EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS
VARIABLE: SATISFACCION DE USUARIOS

N°	DIMENSIONES	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
	I. FIABILIDAD																
1	El médico del centro hospitalario le atendió en el horario programado.				X					X							X
2	La atención a los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología se realizó respetando la programación y orden de llegada				X					X							X
3	Existen citas disponibles y con acceso flexible para los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.				X					X							X
4	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología tienen la información sobre resultados de los distintos exámenes realizados para su atención respectiva.				X					X							X
5	Considera que la receta emitida por el médico va a solucionar su problema de salud				X					X							X
	II. CAPACIDAD DE RESPUESTA																
6	La atención del personal administrativo del servicio de consulta externa y/o imagenología se realiza con rapidez				X					X							X
7	Los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología son atendidos de forma oportuna en los diferentes servicios (análisis, exámenes, RX, farmacia)				X					X							X
8	El personal médico del área de servicio de consulta externa y/o imagenología se muestra siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.				X					X							X
9	El personal médico muestra interés en solucionar su problema de salud de los usuarios referidos en las áreas de consulta externa y/o imagenología.				X					X							X
10	Los carteles, letreros permiten a los usuarios de la consulta externa y/o imagenología permitirse orientarse en las instalaciones del centro				X					X							X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

5. No cumple con el criterio	6. Bajo nivel	7. Moderado nivel	8. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CHOROCO CHAMBERGO RUBÉN ARMANDO. DNI: 70245128
Especialidad del validador (a): ABOGADO – MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 11 de diciembre del 2023.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Rubén Armando Choroco Chambergo,
ABOGADO

Reg. ICAJ N.º 6571

MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHOROCO CHAMBERGO
Nombres	RUBEN ARMANDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70245128

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100539
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001607613



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 16/12/2023 22:22:58-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

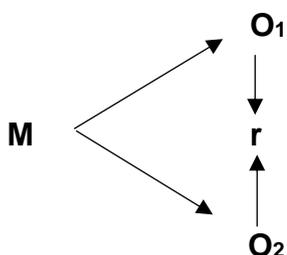
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 7: Diseño y Formula muestral

Figura 1

Diseño de estudio



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión administrativa

O2= Satisfacción del usuario

r = relación

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

Z: 1,96 - 95%

p: 0,5

q: 0,5

E: 0,05

N: 650 ciudadanos

Reemplazando los datos en la fórmula:

$$n = \frac{650 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(650 - 1)0,05^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 242$$

ANEXO 8 : PROPUESTA

La propuesta se basa en la renovación y modernización del Estado. Reconociendo la importancia de una experiencia positiva del paciente, se busca optimizar los procesos administrativos para garantizar una atención eficiente y centrada en el paciente para reducir tiempos de espera y aumentar la accesibilidad. Por lo tanto, se busca presentar una propuesta donde se busque desarrollar e implementar estrategias efectivas de gestión administrativa en el entorno de la atención médica y/o administrativa para mejorar la atención del usuario referido y gracias a ello lograr la satisfacción del paciente, mejorando sus índices de salud y calidad de vida.

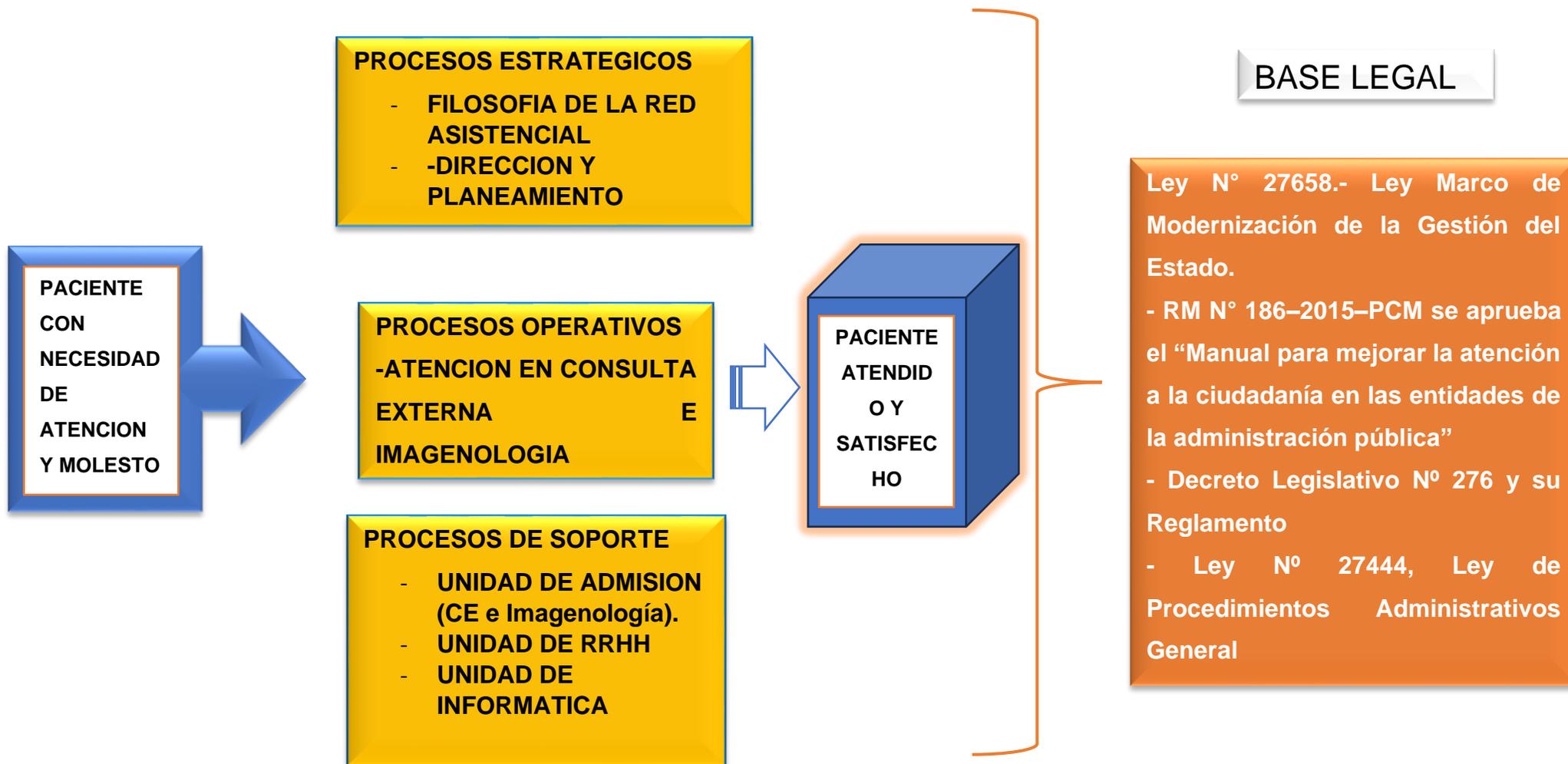
La propuesta de un modelo de gestión con enfoque en la atención al usuario y/o paciente de este centro hospitalario busca fortalecer al personal, establecer objetivos claros, llevar a cabo un monitoreo del trabajo conforme a procesos definidos e indicadores de control, y fomentar la retroalimentación y la mejora continua para asegurar la dinamicidad del modelo.

Esta propuesta aborda las fallas y las expectativas no cumplidas de los usuarios, las cuales han sido identificadas a través de los comentarios de aquellos que visitan un hospital referencial en Lambayeque. En consecuencia, el diseño se enfoca en atender las necesidades y demandas de los usuarios, alineándose con las directrices de modernización del estado.

Esta propuesta proporciona un marco general para abordar la satisfacción del paciente a través de mejoras en la gestión administrativa. Adaptarla a las necesidades específicas de la institución y/o centro hospitalario asegurará una implementación efectiva y resultados positivos.

I. REPRESENTACION GRÁFICA

Modelo de la gestión administrativa con enfoque a lograr la satisfacción de un usuario referido.



Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario referido en un hospital de nivel II de una red de salud del norte", cuyo autor es PINEDO DIAZ HELIA SAMANTHA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 06-01-2024 09:38:29

Código documento Trilce: TRI - 0710480