



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un
establecimiento de salud, Loreto, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cahuachi Alves, Roy Roger (orcid.org/0009-0009-8412-0491)

ASESORES:

Mg. Villa Santillán, María Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024.", cuyo autor es CAHUACHI ALVES ROY ROGER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 10-08- 2024 20:35:18

Código documento Trilce: TRI - 0850494



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAHUACHI ALVES ROY ROGER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROY ROGER CAHUACHI ALVES DNI: 44494597 ORCID: 0009-0009-8412-0491	Firmado electrónicamente por: RCAHUACHI el 05-08- 2024 09:40:52

Código documento Trilce: TRI - 0850492



Dedicatoria

A Dios por concederme la vida, la salud, la fortaleza y ser el guía en todo momento de mi formación profesional.

A mi familia por su confianza, apoyo incondicional y permanente, por ser mi fortaleza para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por darme la vida cada día. A mis maestros por brindarme sus conocimientos y soporte durante el proceso de elaboración de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
índice de Gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Validación de los instrumentos por los expertos</i>	14
Tabla 2. <i>Cruce de las dimensiones de la satisfacción</i>	17
Tabla 3. <i>Cruce de las dimensiones de la satisfacción del usuario</i>	20
Tabla 4. <i>Cruce de las dos variables en estudio</i>	21
Tabla 5. <i>Prueba de Normalidad</i>	22
Tabla 6. <i>Correlación de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios</i>	23
Tabla 7. <i>Correlación de planeación con la satisfacción</i>	24
Tabla 8. <i>Correlación de la organización con la satisfacción</i>	25
Tabla 9. <i>Correlación de la dirección con la satisfacción</i>	26
Tabla 10. <i>Relación del control con la satisfacción</i>	27

Índice de Gráficos y figuras

Figura 1.	<i>Distribución de Frecuencias de la primera variable</i>	16
Figura 2.	<i>Distribución de frecuencia de la segunda variable en estudio</i>	19

Resumen

El presente estudio busco fortalecer la gestión administrativa de una institución en el marco del Objetivo de Desarrollo Social (ODS) “Trabajo decente y crecimiento económico”. con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto 2024, en donde se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, no experimental, nivel correlacional y de corte transversal. En una Muestra de 136 usuarios a quienes se le aplicaron dos instrumentos de 25 ítems con escala Likert, la validez de instrumentos fue por juicio de experto y con coeficiente Alfa de Cronbach para la confiabilidad, siendo los resultados obtenidos: el 78% (106) manifestaron que la gestión administrativa tiene un nivel regular y el 75% (102) manifestaron estar satisfechos con la atención brindada. Así mismo al realizar el análisis inferencial de correlación, el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.633 y un nivel de sig. Bilateral de 0.000 que es menor que $p < 0.05$, concluyendo que se determinó una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Gestión, administración, satisfacción, usuario.

Abstract

This study sought to strengthen the administrative management of an institution within the framework of the Social Development Goal (SDG) “Decent work and economic growth.” with the objective of determining the relationship that exists between administrative management and user satisfaction in a health facility, Loreto 2024, where a quantitative approach methodology, basic type, non-experimental, correlational and cross-sectional level was used. . . In a sample of 136 users to whom two 25-item instruments with a Likert scale were applied, the validity of the instruments was based on expert judgment and with Cronbach's Alpha coefficient for reliability, with the results obtained: 78% (106). They stated that administrative management has a regular level and 75% (102) stated that they were satisfied with the care provided. Likewise, when performing the inferential evaluation analysis, Spearman's Rho coefficient was 0.633 and a level of sig. Bilateral of 0.000 which is less than $p < 0.05$, concluding that a moderate positive evaluation is processed between administrative management and user satisfaction.

Keywords: Management, administration, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en los últimos tiempos ha mostrado un gran avance esto se refiere al uso de herramientas y técnicas innovadoras que facilita que las instituciones puedan obtener sus recursos (UDE, 2023). Asimismo, repercute en los cambios positivos en cada uno de los usuarios y por ende contribuirá a satisfacer de los mismos (Wouterse et al., 2020).

La ONU (2019), menciona que la administración pública en América latina nunca ha sido estática, en los últimos decenios ha tenido cambios significativos en las transformaciones masivas que se han producido en todo el mundo; así mismo el Banco Mundial (2018), refiere que la atención de calidad está por debajo de lo aceptable por los usuarios, debido a que la mayoría no está satisfecha con los servicios brindados por la entidad.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2019), menciona que la gestión administrativa y financiera eficaz es básico para aumentar la calidad de los resultados del servicio público, satisfacer las necesidades del público y optimizar los recursos. Una característica común en Latinoamérica y el Caribe es el distanciamiento entre los pueblos y las instituciones públicas que lo representan, es decir que existe una desigualdad de oportunidades en la atención de la población, por otro lado, la comisión económica para Latinoamérica y el Caribe (2023), mencionan que los sistemas de salud en la región han respondido con un desempeño inadecuado debido a las fallas y deficiencias previas en la asignación de fondos, recursos humanos y en la administración de la gestión.

A nivel nacional el Ministerio de Salud (2020), refiere que es muy importante que los administradores de los servicios de salud hoy en día tomen las decisiones correctas para mejorar la salud de la población, dado que las insatisfacciones en los usuarios se encuentran presentes, por ello deben conocer las barreras y formas de brindar los servicios. Sin embargo, la falta de planeación y evaluación de las IPRESS sigue siendo un problema por la ausencia de liderazgo en la organización, además según Minsa (2021) en la actualidad, los líderes de las instituciones de salud no están tomando las decisiones acertadas en la administración de los servicios de salud, siendo un problema encontrar servidores idóneos y para lograrlo, se deben recopilar y evaluar continuamente las opiniones de los usuarios e identificar los obstáculos y facilitadores para la prestación de servicios, por otro lado, el Proyecto Perú debate

(2021), menciona que la insatisfacción y la desconfianza hacia el gobierno persistió y aumento gradualmente durante los últimos dos décadas, aunque durante este periodo se signaron más recursos fiscales y se impulsaron importantes reformas administrativas.

En el nivel local, en cuanto al gestión del establecimiento de salud, se observa que el tiempo de espera en un servicio de salud son muy largas y los tiempos de atención son muy cortos tanto para los usuarios internos como para pacientes, lo cual no permite disipar las dudas de la enfermedad y de los tramites documentarios, la inapropiada respuesta del personal es muy desagradable, también se evidencia que el número de quejas ha aumentado recientemente según el libro de reclamaciones de la entidad, como la demora en la atención de citas, largas horas de espera en los consultorios haciendo que el paciente se agrave su situación de salud. La deficiente prestación del servicio a los usuarios ha incrementado el número de incidencia de enfermedades en los pacientes, pero también se ha observado que el personal no suele tener respuestas claras a las dudas o quejas de los usuarios.

De acuerdo con el análisis de los informes internacionales, nacionales y la situación actual de la organización, se ´presenta el siguiente problema general. ¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de un establecimiento de salud, Loreto 2024?, asimismo, se plantearon las interrogantes específicas: 1. ¿Cómo es la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario?; 2. ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios?; 3. ¿De qué manera la satisfacción de los usuarios se relaciona con la dirección en el establecimiento?; 4. ¿Cómo se relaciona el control en la entidad y la satisfacción del usuario?

La relevancia del estudio radica en que los responsables de la gestión administrativa no manejan adecuadamente los recursos que les son asignados, lo que resulta en una gestión de salud deficiente y poco efectiva, además de carecer de los elementos necesarios para brindar una atención adecuada a los usuarios. Por lo tanto, es necesario utilizar los hallazgos de la investigación para hacer recomendaciones, mejorar la gestión y la calidad de la atención.

Tomando en cuenta lo anterior, se planteó una justificación teórica en la investigación, porque los productos obtenidos servirán como base para la discusión

de futuras investigaciones; la justificación práctica de este estudio será de gran ayuda para la entidad, los cuales ayudará a encontrar las posibilidades de mejora institucional y la calidad en el servicio brindado. Así mismo posee justificación metodológica, por su propósito de producir conocimiento con enfoque cuantitativo.

En función al problema general se presenta el objetivo general: Determinar la relación que existe entre las gestiones administrativas y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024. Del mismo modo se establecieron los objetivos específicos: 1. Identificar la asociación que existe entre la planificación y la satisfacción del usuario; 2. Identificar la relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios; 3. Identificar la asociación entre dirección y satisfacción del usuario; 4. Identificar el vínculo que existe entre el control y la satisfacción en los usuarios.

Con respecto a la hipótesis primordial se planteó lo siguiente: existe relación estadísticamente significativa gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto 2024. También se formularon varias hipótesis específicas; 1. Existe una relación positiva entre planificación y la satisfacción de los usuarios; 2. Existe una asociación positiva entre la organización y la satisfacción del usuario; 3. Existe una importante relación positiva entre la dirección y la satisfacción en los usuarios; 4. Existe una asociación fuerte entre el control y la satisfacción de los usuarios.

En relación a las investigaciones internacionales se presenta los siguientes antecedentes:

Coloma et al. (2019), desarrollaron un estudio con el propósito de examinar y describir la administración y satisfacción de los usuarios en centros de atención primaria, Ecuador. Investigación no experimental, muestra 524 pacientes, siendo los resultados: la satisfacción en los pacientes con el equipo fue 77%, satisfacción con la infraestructura 73%, la satisfacción con la presentación del personal fue del 84%, la satisfacción con la limpieza fue de 66%, la satisfacción con los departamentos médicos de primer nivel fue del 71%, el 79% de los pacientes estaban satisfechos con las instalaciones médicas una insatisfacción en la generar confianza con los pacientes fue un 84%. Concluyeron que la administración en la gestión y la calidad son los fundamentos conceptuales de una buena atención.

Por su parte Cadena et al. (2019), ejecutaron una investigación para establecer asociación positiva en la administración y satisfacción de los usuarios. Estudio cuantitativo, diseño transversal-no experimental, tipo correlacional, población de 594, muestra de 384. Resultados: el 59% indico que las consultas duraron 16'-30', el 72% noto mejoría con respecto a la última visita, el 81% recomendarían a otras y el 87% volvería a utilizar el centro de salud, el 59% de los usuarios realiza reservas por teléfono. La conclusión es que existe una correspondencia significativa con un coeficiente de 0,05.

Asimismo, Pérez et al. (2023), efectuaron un estudio de análisis correlacional entre gestión administrativa y la satisfacción de los beneficiarios internos de una red de salud, investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlaciona. Resultados: con relación a gestión administrativa, nivel deficiente(11.26%), nivel ineficiente(49.01%), satisfecho(13.25%) y el rango eficiente(9.93%). En conclusión, la prueba Rho Spearman 0.357, indicando que la variable uno tiene asociación positiva baja con la satisfacción de los usuarios internos.

De igual manera, Gómez et al. (2022), realizaron una investigación de análisis en la gestión de calidad en la atención en emergencia del centro de salud-Esmeraldas. Estudio cuantitativo, correlacional-descriptivo, no experimental, transversal. Resultados: el 26.7% está muy de acuerdo en que el enfermero gestiona bien el servicio de enfermería(triaje), 46.7% ni siquiera está de acuerdo o en desacuerdo con el tiempo de atención debido a la falta de personal médico, el 60% no está de acuerdo en que se brinde el servicio en el horario acordado debido a las atenciones frecuentes en emergencia. La conclusión es que la aplicación de una apropiada administración es necesaria para ofertar una asistencia de alta calidad.

Asi mismo Ramos (2024), ejecuto un estudio para instituir la repercusión de la gestión administrativo sobre calidad del servicio del usuario en el centro de salud-Santa Elena. Investigación básica, cuantitativa-correlaciona, descriptiva-no experimental, población 580, muestra 35 usuarios. Resultados 49.52% se encuentran medianamente satisfecha con el servicio, 40.87% está poco satisfecha, un 8.65% muy satisfecha y únicamente 0.96% insatisfecho. concluyendo que existe correspondencia de coeficiente Rho 0.882, evidenciándose una asociación entre las variables.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Mendoza (2019), ejecuto un estudio de relación entre satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa en el área de recepción del hospital. Estudio descriptivo, cuantitativa, correlacional; una muestra 316. Resultados de gestión administrativa: 37.7%(119) en nivel regular, 29.9%(95) en mal nivel, 28.6%(91) en buen nivel, 2.5% en pésimo nivel y finalmente excelente nivel 1.3%(4) y sobre satisfacción: el 22.0%(70) de los usuarios no están satisfecho ni insatisfecho, seguido de satisfecho 20.4%(65), insatisfecho 20.4%(64), completamente insatisfecho 18.9%(60) y completamente satisfecho con 18.3%(58). Concluyendo que existe estadísticamente una correspondencia positiva entre variables de estudio con un coeficiente $\rho=0.458$, un $p=0.036$.

Asimismo, Reyna (2019), realizo un estudio para determinar la prevalencia y dimensiones en la gestión administrativa y satisfacción del usuario, SEDAPAL-Lima, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo de correlación causal y transversal, no experimental, muestra de 384 usuarios. Resultados de gestión, el 33.6% dijo que fue mala, 56% regular y el 10.4% buena. El índice positivo estaba insatisfecho con 17.4%, muy insatisfecho un 79% y satisfecho un 9.6%. concluyendo que, si existe una correlación positiva entre las variables, con un $p=0.000 < \alpha=0.01$.

Por otro lado, Rojas (2020), desarrollo un estudio para establecer la asociación entre gestión administrativa y calidad de los servicios de salud-III Loreto. Investigación no experimental, correlacional-descriptivo y transversal. Hubo 41466 beneficiarios, con muestra de 381. Hallazgos 62.5% dice que la gestión de la organización es la misma, el 73.8% que la calidad del servicio es la misma. Conclusión si existe una vinculación entre gestión de atención primaria y calidad en salud con un coeficiente de 0.950.

Mientras tanto Polanco (2021), desarrollo un estudio para determinar la unión entre gestión administrativa y satisfacción en el CAFAE. Estudio cuantitativo, correlacional descriptivo, diseño transversal y no experimental, resultados en gestión administrativa: 53.7% bajo nivel, 30.3% alto nivel y 16% medianamente, en cuanto a satisfacción: 53.7% fue bajo, el 34.9% alta, y el 11.4% media, observándose $\rho=0.984$ y $p<0.01$, concluyo que la gestión está íntimamente ligada a la satisfacción en la realización de diversas diligencias.

Por su parte Huamani (2022), ejecuto un artículo con la finalidad de establecer la vinculación entre la gestión y la satisfacción laboral en los colaboradores de un C.S. investigación cuantitativa, método deductivo, básico, de corte transversal, correlacional. Población 49 colaboradores, muestra tipo censal. Resultados: en gestión administrativa el 57.1% nivel regular, el 32,7% eficiente y un 10.2% ineficiente, en la variable satisfacción; satisfecho 55%, medianamente satisfecho 31% y 14% insatisfecho, concluye que existe una asociación positiva moderada con un Rho de 0.649 entre las variables.

En esta parte del estudio se abordan los conceptos y teorías que sustentan las variables de estudio.

Gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, direccionar y controlar los usos adecuados de los recursos organizacionales, permitiéndonos alcanzar los propósitos institucionales, cuya finalidad es transformar esas metas en acciones mediante actividades específicas y supervisión en distintos niveles de la organización (Chiavenato, 2019). Además, gestión administrativa significan que deben implementar procesos administrativos, para la ocupación oportuna de decisiones y alcanzar los objetivos propuestos por la entidad, por tanto, si los recursos de la empresa se organizan y utilizan correctamente, la dirección de la empresa reacciona positivamente ante situaciones negativas (Ramírez et al., 2017). Por otro lado, es la capacidad de dirigir, administrar y controlar capitales materiales y humanos con el fin de ejecutar la dirección en una entidad especializada en servicios de salud (Guevara, 2022).

Teoría de la administración científica; las escuelas de gestión científica han desarrollado enfoques lógicos para resolver problemas organizacionales, centrándose en el embozo de puestos de trabajo, el empleo científico y el desarrollo de los recorridos. Él principal defensor de esta teoría fue Frederick Taylor, pero su principal error fue que le veía a los trabajadores solo en términos de beneficio económico, no de su necesidad de interacción social y eficiencia en el trabajo y su error fue ignorar mis propias frustraciones y quejas (Medina y Ávila, 2002).

Teoría clásica de la administración, trata del aumento en la eficiencia de la institución mediante la forma y habilidad entidad, sus áreas y sus relaciones estructurales. También aplica principios científicos de gestión con énfasis en la

estructura y función organizacional. Efectúa una orientación opuesta al encargo científico, es decir, de la dirección a los empleados y de la organización a los departamentos (Fayol, 1971). Además, trata de establecer las ideas y la información que están en el centro del éxito de un líder. También afirma que el comportamiento del liderazgo está influenciado por el concepto invisible de gestión. Esta idea se centra en optimizar la eficiencia de una institución a través de su estructura, la forma, disposición y las relaciones estructurales entre otros departamentos (Medina y Ávila, 2002).

Los enfoques modernos incluyen el enfoque conductual enfatizado por Owen(1771-18589), Barnard(1886-1961) y Münsterberg(1863-1916), donde dejan de lado el rendimiento laboral y se centra en el lado humanizado de los directivos, permitiéndoles de esta manera gestionar bien la organización, estas ideas forman base de la selección de talentos, los programas motivacionales y el trabajo en equipo. También han surgido enfoques de las ciencias de la gestión, que utilizan componentes matemáticos para resolver problemas dentro del ámbito empresarial (Stoner et al., 1996).

El enfoque de sistemas plantea, que toda institución es un todo y los cambios en un elemento afectan a toda la entidad, y finalmente está el enfoque de contingencia, que aplica diversas definiciones que han surgido a lo largo de la historia en circunstancias específicas, además se enfatiza que todas las situaciones son diferentes porque difieren en propósito, ubicación, escala y actividades realizadas (Stoner et al., 1996).

El modelo de gestión debe cambiar a uno similar al de otros hospitales, lo que implica que los estándares deben ser más flexibles para mejorar la vigencia y la gestión de los servicios que necesitan los usuarios del hospital (Guevara, 2022). El modelo abarca diferentes programas de atención que tiene como objetivo fortalecer las relaciones entre los dispenseros de atención sanitaria y los beneficiarios para mantener la integración. En este método, se asegura que la organización tenga recursos suficientes para alcanzar las metas establecidas, cumplir con los requisitos y alcanzar las metas corporativas (Gutiérrez, 2018).

La teoría del proceso de gestión (Henry Fayol-1916), se encuentra dentro de los conceptos básicos de la gestión, como primero planificar, continuar con la

organización, luego liderar y culmina con la supervisión adecuada de las actividades de los socios dentro de la unidad. Ese aporte se basó en el trabajo práctico y conceptos básicos de administración que se podían ver en unidades más avanzadas; su aporte también incluye las consideraciones de contexto académico, porque incluye tareas, estudios tanto a nivel nacional como internacional, y también considera la distribución que se da cuando los libros se distribuyen por determinadas razones, como la cantidad, también como un cambio en el margen institucional, etc (Marín y Atencio, 2008).

En cuanto a las categorías de gestión administrativa, Mendoza et al. (2018), menciona que se divide en:

La planeación es un conjunto de actividades encaminadas a lograr objetivos a largo y mediano plazo, teniendo en cuenta la disposición de los recursos, el estilo de gestión y las condiciones que afectaran los resultados esperados (Talledo, 2019).

La organización puede decidir cómo organizar el trabajo y las actividades de cada empleado de acuerdo con los planes y solicitudes aprobados: y los recursos para hacerlo. También pertenece a la planificación y gestión de estratégica que vincula a los diversos sectores y áreas con los objetivos fijados (Cadillo, 2017).

La dirección según Mendoza (2019), se basa en principios y colaboración que brindan soluciones efectivas y maximizan los recursos organizacionales. En este sentido, la gestión es una parte importante de una organización, donde las actividades se planifican y organizan a través de la comunicación entre empleados y supervisores y el logro de las metas institucionales.

El control se refiere a medir el desempeño de las organizaciones para lograr las metas y planes establecidos por la organización. Para ello, la tecnología y los sistemas de gestión son las herramientas más adecuadas para gestionar los procesos de gestión, las técnicas de negocio y la calidad del servicio (Guevara, 2022).

La RAE, refiere que la satisfacción es la sensación de comodidad que se obtiene cuando se satisface una necesidad, en esta situación se trata de la respuesta correcta de una pregunta o duda (Rojas, 2020). La satisfacción también se presenta en el centro de labores, seguido del confort mental y la satisfacción con la vida (Gregor, 2020). Así mismo, la satisfacción del usuario mide los servicios prestados por

una organización sanitaria que cumple o excede en las perspectivas de los usuarios (Paredes, 2020).

El concepto de satisfacción del usuario se explica a través del modelo SERVQUAL, el cual se distribuye en dos categorías: usuarios y empresas. El modelo muestra y analiza un conjunto de diferencias y brechas en una organización, cuáles son los usuarios (expectativas de servicio) y los servicios que brinda, pero que están interconectados (Bustamante et al., 2019). Así mismo la satisfacción del beneficiario está atañida con la calidad en la atención informada por el personal y está determinada por la comprensión de los pacientes de sus expectativas sobre la calidad de la atención. “Lo cual los usuarios externos están contentos con los servicios especiales y productos de tratamiento brindados. La complacencia del usuario interno o empresarial es la satisfacción con la forma en que trabajamos y los resultados de nuestro trabajo (Salcedo, 2016).”

En general, los expertos y usuarios internos se centran en evaluar la calidad científica y técnica, también evalúan aspectos intelectuales; los directivos y apoderados de la industria sanitaria se centran más en la eficiencia, el interés personal, la accesibilidad, etc. (Álvarez, 2015).

Según la disparidad del valor percibido: Existe una teoría de la brecha de valor percibido, se refiere a que la satisfacción se vincula con las emociones de las personas, debido a que existen expectativas. Además, la teoría cognitiva de la satisfacción se define como la interrelación entre las expectativas y el servicio que recibe la persona. De esta teoría también se generaron la teoría de la comparación, de la divergencia y la teoría de la emergencia (Ruiz et al., 2010).

La disonancia cognitiva: dice que una persona que tiene dos o más creencias en conflictos. Además, la falta de confianza en las expectativas conduce a un estado de disonancia psicológica que los usuarios tienden a reducir o excluir, de modo que el rendimiento del producto o servicio es consistente según la teoría de la disonancia sobre la conciencia (Schiffman y Lazar, 2006).

La teoría de análisis importancia-desempeño IPA. Cuando la satisfacción se convierte en un elemento individual, que recibe la influencia de las fortalezas y debilidades de los consumidores, tiene dos momentos, uno sobre las cualidades del

servicio y otras basadas en la oferta. La teoría se utilizará para medir la satisfacción con el servicio (Martilla y Olsen, 1997).

Modelo de calidad de la atención médica propuesto por Avedis Donabedian (1966), tiene como propósito determinar el éxito en la atención, monitorear e identificar las fortalezas y debilidades que pueden corregirse utilizando tres métodos: estructura, proceso y resultado, estos elementos no solo corresponden a la calidad de la atención, sino que también permiten interpretar la calidad como buena o mala. En este modelo, las estructuras describen las características físicas, organizativas y su entorno, lo que se hace para tratar a los pacientes, los resultados finales son los resultados logrados, generalmente en forma de mejora de actitudes, conocimientos y comportamientos hacia la salud, además de indicadores respectivamente para evaluarla. (Villa et al., 2023)

En cuanto a la satisfacción y sus dimensiones la OMS (2020), menciona los usuarios manifiestan los siguientes:

Los elementos tangibles: representan las características físicas de una institución, equipamiento y apariencia personal. Así mismo, se refiere al entorno que percibe a través de sus sentidos los individuos, interviniendo en sus consideración y aceptación (Minaya, 2022). Así mismo la confiabilidad es la capacidad que posee la institución para ofertar el servicio de acuerdo a lo propuesto, de manera confiable, sin generar problemas asegurando la fidelidad del cliente (Mendoza J., 2019).

Siendo la capacidad de respuesta la acción de brindar servicios y atención oportuna al usuario. Así mismo Paredes (2020), afirma que la capacidad de respuesta es una competencia, disposición y capacidad que no implica solo la rapidez para actuar o gestionar una situación, sino en la habilidad para escuchar las preocupaciones de cliente y la facilidad con la que se agiliza el proceso de atención.

Además. La seguridad es la forma como el personal se prepara para brindar el servicio, transmitiendo confianza y credibilidad a los usuarios (Zeithaml et al., 2009). Para finalizar la empatía es el carisma que tiene el personal, al brindar una atención individualizada al usuario. También se considera un componente fundamental y debe emplearse desde el primer contacto con el usuario para crear una gran primera impresión (Magallanes y Quevedo, 2015).

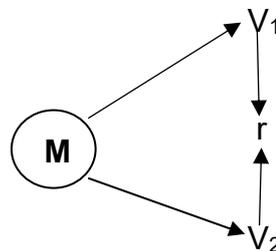
II. METODOLOGÍA.

El tipo de investigación fue básico porque es fundamental en proporcionar información actualizada para aumentar los conocimientos en las variables dentro de los establecimientos de salud. Así mismo Baena (2017), refiere que el estudio básico es la investigación de un problema con el fin de adquirir conocimiento. Asimismo, aquellos que pretenden conocer la teoría básica de variables.

El Diseño de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque los resultados fueron analizados estadísticamente, que consistió en utilizar la recopilación de datos y analizarlos a través de números para contestar la problemática de estudio y confirmar las hipótesis planteadas (Ñaupas et al., 2018).

Asimismo, la investigación fue de naturaleza no experimental, por lo que no se manipula la variable de estudio y no se intenta cambiarlas. Esto se hace sin cambiar los fenómenos de investigados y evaluados. Por tanto, para analizar la valoración se les observa en su situación y contexto natural (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), por otra parte, el estudio es de corte transversal, según Arias (2021), los estudios transversos se realizan en un periodo de tiempo concreto y determinado que suele ser único.

En el mismo orden, el estudio tiene un nivel correlacional, porque busca establecer la vinculación entre las variables. Legra (2018), refiere que la investigación correlacional busca identificar la asociación entre las variables y el entorno de investigación, además Hernández y Mendoza (2018), mencionan que la finalidad de la investigación correlacional es medir las variables el cual servirá como tema de estudio y si están relacionadas o no de manera significativa.



Donde:

M : Muestra.

V1: Gestión administrativa.

V2: Satisfacción del usuario.

r : Coeficiente de correlación.

Variable y su operacionalización

Variable 1:

Definición conceptual, es la habilidad para liderar, gestionar y supervisar los recursos materiales y humanos con el propósito de lograr la misión en la entidad especializada en servicios de atención sanitaria (Guevara, 2022).

Definición operacional: se basa en cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control. La evaluación se llevó a cabo mediante un cuestionario de 25 ítems utilizando una escala Likert (5 alternativas) (Mendoza y Moreira, 2021).

Los indicadores de las dimensiones son: objetivos, prevención, misión y visión; jerarquía, diseño e innovación, responsabilidad, liderazgo, motivación y trabajo en equipo, auditoria, requerimiento de información, horario de atención, los cuales se mencionan en la tabla de operacionalización.

Escala de medición: Ordinal con puntuación politómica de 5 alternativas.

Variable 2:

Definición conceptual: evalúa los servicios proporcionados por una organización de salud que complacen o rebasan las expectativas de los usuarios o pacientes (Paredes, 2020).

Definición operacional: se basa en tres dimensiones: Capacidad de respuesta, Aspectos tangibles y Empatía. La complacencia del usuario es evaluada mediante cuestionario de 25 preguntas con escala Likert (5 alternativas), (Farias, 2022).

Los indicadores de las dimensiones son: Estado físico de las instalaciones, limpieza de las instalaciones y presentación personal del profesional, rapidez del servicio, disponibilidad, claridad y tiempo de atención, amabilidad, tolerancia y necesidades del paciente. Los cuales se mencionan en la tabla de operacionalización.

Escala de medición ordinal con puntuación politómica de 5 alternativas.

La población fue 210 personas de un establecimiento de salud, según Arias (2021), una población está formada por un grupo de individuos no especificados o bien definidos con características similares entre sí. Por lo tanto, representa un grupo de investigación a nivel mundial reducido a un ámbito físico específico. En otras

palabras, es el conjunto total de personas que viven en un área particular donde se realizara el estudio.

La Muestra incluyo a 136 personas de establecimientos de salud. De acuerdo a Tafur (2020), un modelo es una fracción de una localidad de participantes reclutados según criterios definidos con precisión. En algunos casos, una muestra puede representar una población que en general cumple con los requisitos de un estudio científico.

Criterios de inclusión.

Usuarios mayores de 18 años.

Usuarios que se ofrecen voluntariamente para participar en las encuestas.

Criterios de exclusión.

Usuarios externos con habilidades diferentes

Menores de 18 años de edad.

Se empleó un muestreo por conveniencia, porque el investigador selecciono a los participantes, los cuales participaron en él estudio a su discreción. Esto se basa en la elección de la muestra utilizada para la recolección de información a criterio del investigador (Sánchez et al., 2018).

En la unidad de análisis, el trabajo estuvo dirigido a usuarios externos afiliados al establecimiento de salud y que representan la población de investigación.

En cuanto a la Técnicas se aplicó la entrevista para recopilar información sobre las emociones, el desempeño o la percepción de un evento (Hernández y Mendoza, 2018). Además, las técnicas de encuesta proporcionan datos a través de preguntas formuladas al usuario para recuperar datos de la investigación (López y Fachelli, 2015).

Asi mismo, en cuanto al Instrumento de estudio consistió en aplicar cuestionarios, una para cada variable. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), refieren que los cuestionarios están dados por el conjunto de preguntas que contribuyen a medir las variables. En una investigación cuantitativa las preguntas son cerradas.

La validez del contenido fue revisada por un panel de 3 expertos, las evaluaciones pocas veces se basan en datos empíricos. Además, la revisión de

expertos se describe como el veredicto de personas con cierta experiencia o entendimiento sobre el tema, llamadas expertos, que pueden opinar y dar una reseña (Fuentes et al., 2020).

El instrumento de las variables, fue validado mediante juicio de expertos, utilizando la matriz proporcionada por la universidad, la evaluación fue realizada por tres profesionales licenciados en educación con maestría registrados en SUNEDU, quienes consideraron: la pertinencia, relevancia y claridad, concluyendo los expertos que los instrumentos son aplicables.

Tabla 1

Validación de los instrumentos por los expertos.

Grado Académico	Expertos	Calificación
Maestro en Gestión Pública	Morey Lavajos, Federico DNI 05338806	Cuestionarios aplicables
Máster en Educación, con mención en Educación de la creatividad.	Peña Aricari, Cristhian Joel DNI 40776917	Cuestionarios aplicables
Magister en Administración de la Educación.	Panduro Tuesta, Bessy DNI 40593012	Cuestionarios aplicables

Para la confiabilidad de instrumentos, se realizó un experimento piloto a 15 usuarios con características semejantes al modelo y se procesó los datos en SPSS utilizando alfa de Cronbach, arrojándonos resultados 0.801 hacia la primera variable y 0.803 para la segunda variable; Hernández y Mendoza(2018) la define como el nivel de confianza de los instrumentos producidos a través de resultados consecuentes que se da en la muestra.

En cuanto a los Procedimientos la recopilación de datos es una parte importante de cualquier investigación. Existen diferentes formas de recopilar datos, como encuestas, entrevistas, observación, análisis de documentos y experimentos. El ambiente y el propósito de la investigación afectaran la elección del método de recolección de datos (Medina et al., 2023).

Para recopilar información se prosiguió de la siguiente manera: se solicitó el permiso a la institución de salud, una vez que se obtuvo el acceso a los usuarios, recibieron una breve introducción personalizada sobre el propósito y el contenido de la investigación que se está realizando, se le pidió su consentimiento y aceptación para participar en la investigación, recibió dos cuestionarios que miden cada variable. Una vez completado el cuestionario fue enviado inmediatamente al investigador o entrevistador para evaluar y analizar la información.

Métodos de análisis de información: Se utilizó las técnicas de análisis preferidas en el diseño del estudio. el análisis estadístico se utilizó para calcular porcentajes, ponderaciones, correlaciones, pruebas de significancia, etc. (Medina et al., 2023). El análisis descriptivo implicó la creación de una base de información en Excel y trasladado al programa SPSS versión 25, el análisis inferencial se realizó a través del método Rho Spearman.

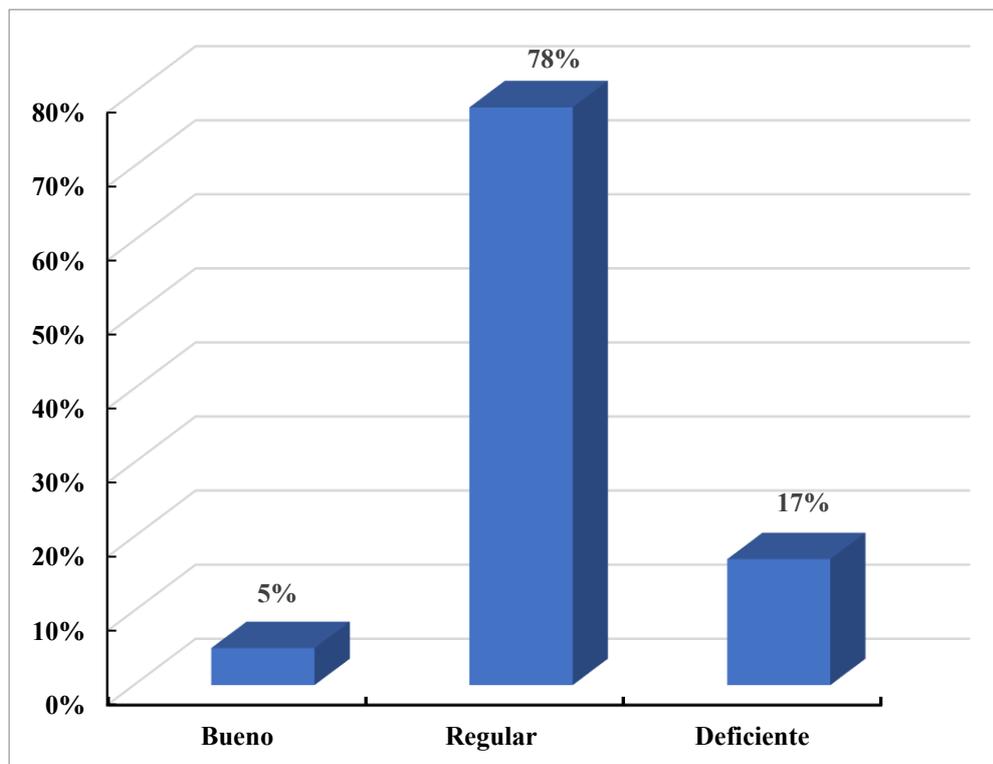
Aspectos éticos: Los fundamentos éticos son importantes e imprescindibles en la investigación (Ontano et al., 2021), y se han redactado según normas APA 7 para citas y referencias, se practicó como principios éticos la autonomía: los participantes fueron libres de elegir si desean participar en el estudio o no, por lo que se respetó el consentimiento; además se utilizó la justicia, los participantes recibieron un trato equitativo y justo; así mismo se practicó la beneficencia, por lo que se les explicó las condiciones que implicara formar parte de la investigación, ofreciéndoles información precisa y clara sobre la finalidad en la investigación; por otro lado se practicó la no maleficencia en los usuarios que participaron para que no presenten ningún riesgo alguno.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Figura 1

Distribución de Frecuencias de la primera variable.



Nota: Resultados de la encuesta realizada a los usuarios proporcionado por el SPSS

Interpretación

Se observa que del 100% (136) de los usuarios, el 78% (106) manifestaron un nivel regular en la gestión administrativa del establecimiento; el 17% (23) manifestaron un nivel deficiente y el 5% (7) un buen nivel.

Esto quiere decir que, la gestión administrativa en el establecimiento está mostrando una debilidad en una de sus dimensiones, por lo cual es valioso su identificación en forma oportuna y corregir las limitaciones durante la ejecución de actividades que permitan mejorar la atención en los distintos departamentos y servicios de la institución, siendo uno de los indicadores de calidad del proceso administrativo prestar servicio que satisfagan las necesidades de la población con bajos costos y en el menor tiempo.

Tabla 2

Cruce de las dimensiones de la satisfacción

			<i>Planeación</i>			
			<i>Bueno</i>	<i>Regular</i>	<i>Deficiente</i>	<i>Total</i>
<i>Gestión administrativa</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	0	7	0	7
		<i>%del total</i>	0,0%	5,1%	0,0%	5,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	2	102	2	106
		<i>%del total</i>	1,5%	75,0%	1,5%	77,9%
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	0	3	20	23
		<i>%del total</i>	0,0%	2,2%	14,7%	16,9%
<i>Total</i>		<i>Recuento</i>	2	112	22	136
		<i>%del total</i>	1,5%	82,4%	16,2%	100%
			<i>Organización</i>			<i>Total</i>
<i>Total</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento.</i>	6	1	0	7
		<i>%del total.</i>	4,4%	0,7%	0,0%	5,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento.</i>	3	98	5	106
		<i>%del total</i>	2,2%	72,1%	3,7%	77,9%
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	0	2	21	23
		<i>%del total.</i>	0,0%	1,5%	15,4%	16,9%
		<i>Recuento.</i>	9	101	26	136
		<i>%del total.</i>	6,6%	74,3%	19,1%	100%
			<i>Dirección</i>			<i>Total</i>
<i>Total</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	3	4	0	7
		<i>%del total</i>	2,2%	2,9%	0,0%	5,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	1	90	15	106
		<i>%del total</i>	0,7%	66,2%	11,0%	77,9%
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento</i>	0	2	21	23
		<i>%del total</i>	0,0%	1,5%	15,4%	16,9%
		<i>Recuento</i>	4	96	36	136
		<i>%del total</i>	2,9%	70,6%	26,5%	100,0%
			<i>Control</i>			<i>Total</i>
<i>Total</i>	<i>Bueno</i>	<i>Recuento.</i>	6	1	0	7
		<i>%del total.</i>	4,4%	0,7%	0,0%	5,1%
	<i>Regular</i>	<i>Recuento.</i>	2	73	31	106
		<i>%del total.</i>	1,5%	53,7%	22,8%	77,9%
	<i>Deficiente</i>	<i>Recuento.</i>	0	5	18	23
		<i>%del total.</i>	0,0%	3,7%	13,2%	16,9%
		<i>Recuento.</i>	8	79	49	136
		<i>%del total.</i>	5,9%	58,1%	36,0%	100,0%

Nota datos obtenidos del SPSS 25.

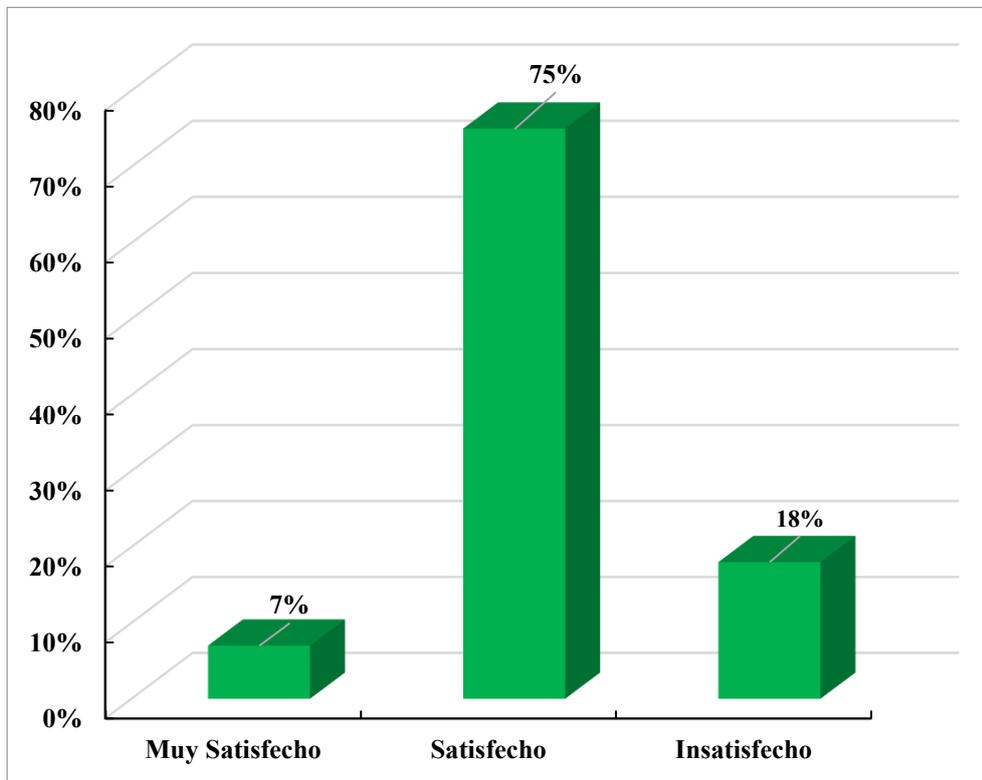
Comentario

Se analizó el cruce de las dimensiones, evidenciándose que el 82%(112) usuarios refieren que la planeación tiene nivel regular, el 16%(22) nivel deficiente mientras que el 2%(2) reporta un nivel bueno. En la dimensión organización el 74%(101) manifestaron un nivel regular, 19%(26) nivel deficiente; en la dimensión dirección el 71%(96) refieren un nivel regular, el 26% deficiente y el 3%(4) bueno; en cuanto a la dimensión control refieren que el 58%(79) tienen un nivel regular, el 36% deficiente y el 6% bueno.

Estos resultados evidencian que las dimensiones en la gestión administrativa se localizan dentro de lo regular y un porcentaje mínimo dentro de un nivel bueno, lo que indica que el establecimiento de salud necesita identificar las debilidades y limitaciones con el propósito de mejorar las acciones administrativas en beneficio de los usuarios y satisfacer las necesidades que aquejan a los mismos. Es decir, tener en claro los objetivos institucionales que es brindar servicios de alta calidad a los beneficiarios.

Figura 2

Distribución de frecuencia de la segunda variable en estudio



Nota: Resultados de la encuesta realizada a los usuarios

Comentario:

Del 100%(136) de usuarios, el 75%(102) manifestaron estar satisfecho con la atención brindada por el establecimiento, el 18%(25) manifestó insatisfacción y el 7%(9) se siente muy satisfecho con la atención brindada.

Cabe mencionar que pese haber identificado una gestión administrativa regular, la satisfacción es percibida como satisfecha, esto significa que se debe mejorar los procesos de gestión y dar una solución inmediata a las necesidades de salud y tramites documentarios de los usuarios.

Tabla 3

Cruce de las dimensiones de la satisfacción del usuario

			<i>Aspectos Tangibles</i>			<i>Total</i>
			Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	
<i>Satisfacción del usuario</i>	Muy Satisfecho	<i>Recuento</i>	8	1	0	9
		<i>%del total</i>	5,9%	0,7%	0,0%	6,6%
		<i>Recuento</i>	0	85	17	102
	Satisfecho	<i>%del total</i>	0,0%	62,5%	12,5%	75,0%
		<i>Recuento</i>	0	4	21	25
		<i>%del total</i>	0,0%	2,9%	15,4%	18,4%
<i>Total</i>		<i>Recuento</i>	8	90	38	136
		<i>%del total</i>	5,9%	66,2%	27,9%	100%
				<i>Capacidad de Respuesta</i>		
<i>Total</i>	Muy Satisfecho	<i>Recuento</i>	7	2	0	9
		<i>%del total</i>	5,1%	1,5%	0,0%	6,6%
		<i>Recuento</i>	0	94	8	102
	Satisfecho	<i>%del total</i>	0,0%	69,1%	5,9%	75,0%
		<i>Recuento</i>	0	6	19	25
		<i>%del total</i>	0,0%	4,4%	14,0%	18,4%
<i>Total</i>		<i>Recuento</i>	7	102	27	136
		<i>%del total</i>	5,1%	75,0%	19,9%	100%
				<i>Empatia</i>		
<i>Total</i>	Muy Satisfecho	<i>Recuento</i>	7	2	0	9
		<i>%del total</i>	5,1%	1,5%	0,0%	6,6%
		<i>Recuento</i>	0	65	37	102
	Satisfecho	<i>%del total</i>	0,0%	47,8%	27,2%	75,0%
		<i>Recuento</i>	0	2	23	25
		<i>%del total</i>	0,0%	1,5%	16,9%	18,4%
<i>Total</i>		<i>Recuento</i>	7	69	60	136
		<i>%del total</i>	5,1%	50,7%	44,1%	100%

Nota. Resultados del cruce de la variable y sus dimensiones procedente del SPSS

Interpretación

Al realizar el análisis de las dimensión se observa que en los aspectos tangibles el 66%(90) usuarios se manifestaron satisfechos, 28%(38) insatisfechos y 6%(8) muy satisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta el 75%(102) manifestaron satisfacción, 20%(27) insatisfechos y 5%(7) muy satisfechos, en la dimensión empatia el 51%(69) satisfechos, 44%(60) insatisfechos y 5%(7) muy satisfechos con la atención recibida.

Estos hallazgos evidencian que los usuarios están satisfechos con la atención que les brinda el personal del establecimiento de salud en sus distintas dimensiones, de acuerdos a sus necesidades de salud y documentarios, lo que significa que si se mejora la atención administrativa se llegara a un alto nivel de complacencia en los pacientes y acompañantes.

Tabla 4*Cruce de las dos variables en estudio.*

		Satisfacción del Usuario							
		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
	Bueno	5	4	2	1	0	0	7	5
Gestión	Regular	4	3	91	67	11	8	106	78
Administrativa	Deficiente	0	0	9	7	14	10	23	17
	Total	9	7	102	75	25	18	136	100

Nota. Datos proporcionados por el SPSS.25

Interpretación

Del 100%(136) de los encuestados, el 67%(91) manifestaron una regular gestión administrativa y están satisfecho, el 10%(14) deficiente gestión administrativa y están insatisfechos, mientras que un 4%(5) manifestaron una buena gestión administrativa y están muy satisfechos con la atención brindada.

Estos resultados nos evidencian que la satisfacción depende de un buen proceso administrativa que desarrollen el personal dentro de la institución en la atención del usuario interno y externo, es decir, que ha mayor rapidez en los procesos de gestión con respecto a sus necesidades documentarias y de salud del usuario, mayor será la complacencia de los mismos.

Análisis inferencial

Para saber el tipo de prueba a utilizar en la correlación de distribución de los datos, se empleó primero prueba de Normalidad Kolmogórov-Smirnov y para el análisis inferencial se realizó con el método Rho Spearman.

Tabla 5

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa.	,078	136	,042
Satisfaccion del usuario.	,118	136	,000

Comentario:

Se utilizó la prueba de Kolmogorov con una confianza (95%) y significancia(5%), con el objetivo de contrastar si la información se ajusta a una distribución de normalidad o no, y debido a que el número de participantes fue mayor a 50 se usó dicha prueba, donde la distribución de los datos en la gestión administrativa tiene un sig.=0.042 y la satisfacción del usuario un sig.=0.000, evidenciándose que los resultados tienen una significancia de variable < 0.05 ; encontrándose una distribución no normal, los cuales determina utilizar para la correlación de las variables la prueba no paramétrico de Rho Spearman.

Contrastación de la Hipótesis general

Tabla 6

Correlación de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios

			Gestión Administrativa	Satisfaccion del Usuario,
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación.	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	136	136
	Satisfaccion del Usuario.	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	136	136

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

Nota. Datos del SPSS. 25

Interpretación

Al analizar el estudio, se descubrió una relación positiva moderada entre las variables, evidenciándose una rho de 0.633 y sig.<0.05, por lo cual se admite la hipótesis alterna, además se evidencia que existe una asociación fuerte entre las variables en estudio, por lo que al mejorar la gestión administrativa, los usuarios experimentarían mayor satisfacción en la atención del servicio, es decir cuando los procesos en la atención del usuario se realiza de acuerdo a las expectativas de los mismos, estos evidencian complacencia con el servicio prestado y dan un buen concepto a otras personas de la entidad.

Contrastación de las Hipótesis específicas

Tabla 7

Correlación de planeación con la satisfacción

			Planificación	Satisfaccion del Usuario,
Rho de Spearman.	Planificación	Coeficiente de correlación.	1,000	,414**
		Sig. (bilateral).	.	,000
		N	136	136
	Satisfaccion del Usuario.	Coeficiente de correlación,	,414**	1,000
		Sig. (bilateral).	,000	.
		N	136	136

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

Nota. Dato del SPSS. 25

Interpretación

Se observa correlación positivamente moderada entre planeación y satisfacción del usuario en un establecimiento, con un coeficiente rho de 0.414, el cual es visible gracias a la observación de Spearman además, se detecta un grado de significancia(sig.) por lo que la probabilidad de la predicción es menor que $p=0.05$, lo cual es considerado valida la hipótesis alterna, encontrando una fuerte vinculación entre la primera dimensión y la segunda variable en estudio, en consecuencia una mejor planeación en los procesos de la gestión administrativa da como resultado una excelente satisfacción en los usuarios o pacientes que realizan los tramites en la entidad.

Tabla 8*Correlación de la organización con la satisfacción*

		Organización	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Organización.	Coeficiente de correlación.	1,000
		Sig. (bilateral)	,478**
		N	. 136
	Satisfacción del Usuario.	Coeficiente de correlación.	,478**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 136

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

Nota: Resultado proporcionado del SPSS. 25

Interpretación

Se observa el coeficiente Spearman de 0.478, indicando una correlación moderadamente positiva entre la organización y complacencia de los usuarios; también se demuestra que el nivel de sig. es 0.000, menos que $p=0.05$, lo cual permite aprobar la segunda hipótesis específica, se concluye que existe un vínculo significativamente entre variables. Esto sugiere que una buena organización dentro de la institución claramente mejora la complacencia del usuario tanto externo como interno.

Tabla 9*Correlación de la dirección con la satisfacción*

		Dirección	Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman.	Dirección	Coefficiente de correlación-	1,000	
		Sig. (bilateral).	,588**	
		N	136	
	Satisfacción del Usuario-	Coefficiente de correlación.	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	136	136

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

Nota: Datos del SPSS 25.

Interpretación:

Se observa que el coeficiente Spearman es 0,588, lo que indica una asociación positivamente moderada entre la dirección y la variable 2, con una Sig. bilateral de 0,000, < 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una correlación satisfactoriamente entre las variables, queda claro que una mejor ejecución de la dirección en la organización se logrará una complacencia adecuada en la solución de necesidades de los beneficiarios.

Tabla 10

Relación del control con la satisfacción

		Control	Satisfaccion del Usuario.	
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de Correlación.	1,000	
		Sig. (bilateral).	,674**	
		N	,000	
	Satisfaccion del Usuario	Coeficiente de correlación	.	136
		Sig. (bilateral)	,674**	,000
		N	,000	136

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

Nota. Datos del SPSS 25.

Interpretación.

Se evidencia el coeficiente Rho es 0.674, mostrando una unión positiva entre el control y la variable satisfacción, significancia de 0.000 menor que $p=0.05$, por lo que se acepta la cuarta hipótesis específica. Se concluye que, si existe una asociación fuertemente significativa entre las variables, mediante el cual se percibe que, se da un adecuado control en el proceso administrativo de un establecimiento o institución pública, se refleja un alta nivel de satisfacción de los usuario o pacientes que acuden a un establecimiento de salud.

IV. DISCUSIÓN

En el análisis de frecuencias se encontró que el 78%(106) de los participantes indicaron que el establecimiento tiene una gestión administrativa de nivel regular, mientras que el 17%(23) lo consideraron deficiente, por otro lado el 5%(7) de los participantes lo calificaron como bueno. En cuanto a la satisfacción con la atención brindada por el establecimiento, el 75%(102) manifestaron estar satisfechos, el 18%(25) expreso insatisfacción y el 7%(9) se mostraron muy satisfechos con el servicio brindado. En el análisis inferencial de correlación el Rho Spearman fue 0.633, mostrando así una correlación positiva entre las variables en un establecimiento de salud, con sig. Bilateral=0.000, siendo menor $p=0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por tal razón, que cuando la gestión administrativa es positiva, la satisfacción tiene la misma vinculación, haciendo que mejore la percepción de los usuarios en la atención brindada por el establecimiento.

Estos datos coinciden con Huamani (2022), que en la gestión administrativa el 57.1% nivel regular, el 32,7% eficiente y un 10.2% ineficiente, en la variable satisfacción; satisfecho 55%, medianamente satisfecho 31% y 14% insatisfecho, concluye que existe correlación positivamente moderada con un valor Rho de 0.649 entre las variables. En contraste con Pérez et al. (2023), quienes analizaron la asociación entre variables encontrando que la gestión administrativa fue débil con menos de 11.26%, seguido de la satisfacción con un 13% y la eficiencia corresponde al 9.93%, por lo que la mayoría de los usuarios internos se encuentran en la zona de satisfacción media y satisfecha. A demás, al evaluar el impacto de la gestión administrativa en complacencia de los usuarios internos se encontró que el valor $p<0.05$ y el coeficiente de la prueba Rho es de 0.357, lo que indica que las variables tienen una relación positiva baja. A pesar de las deficiencias en uno o más procesos de la administración, los logros obtenidos en dicho proceso contribuyen a la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, estos hallazgos se soportan en la teoría de la gestión clásica de Fayol (1971), que trata de incrementar la eficiencia en la organización mediante las formas y disposiciones de la organización, sus áreas y relaciones estructurales, también se basa en la gestión. El modelo es apoyado por Gutiérrez (2018), quien menciona que la gestión incluye diferentes programas de atención con el objetivo de fortalecer la relación entre prestadores de salud y los beneficiarios.

Entonces estos resultados evidencian de acuerdo al objetivo principal de investigación que la gestión administrativa del establecimiento debe asegurar que la organización tenga recursos suficientes para alcanzar las metas establecidas, cumplir con los requisitos y alcanzar las metas corporativas. Además, debe mantener una perspectiva de calidad, con el compromiso de buscar soluciones efectivas a los requerimientos de los usuarios, mediante una buena comunicación, disminuyendo las horas de espera y brindando un trato digno, a través de la simplificación administrativa y racionalización de recursos para solucionar los problemas que se pueden presentar en una emergencia médica con los pacientes y acompañantes dentro del establecimiento de salud.

Luego de realizar el análisis, de acuerdo a la primera hipótesis, se observa que el coeficiente rho es 0.414, lo que indica que existe una correlación positivamente moderada entre planeación y satisfacción del usuario. También se encontró Sig. bilateral que es igual a 0,000 y menor que $\alpha=0,05$. Por tanto, se admite la hipótesis específica 1. En resumen, encontramos una relación positiva entre las variables. Estos resultados son consistentes con el estudio de Mendoza (2019), que examinó la relación entre los controles administrativos fuera del área de ingreso y la satisfacción de los usuarios (coeficiente Rho=0,434, sig.). El valor es inferior a $p=0,05$, lo que sugiere que existe relación entre las dimensiones de planeación y la satisfacción del cliente extrahospitalario.

Esto se soporta en la teoría del proceso de gestión (Henry Fayol-1916), primero se planifica y continua la organización, luego liderar y culminar con la supervisión adecuada de las actividades de los encargados dentro de la unidad, donde los aportes se basan en el trabajo práctico y conceptual de la administración (Marin y Atencio, 2008). Entonces estos resultados evidencian de acuerdo al objetivo específico 1, que la planeación de la administración del establecimiento, debe establecer las políticas y los procedimientos de los programas de la entidad para ofrecer una atención de calidad y eficiente para el usuario tanto interno como externo, depende de una buena planeación la satisfacción de los usuarios será más alto.

En el análisis de la segunda hipótesis específica se encontró un coeficiente Spearman de 0,478, indicando una relación moderadamente entre la satisfacción organizacional y de los usuarios, con un nivel de significancia de 0,000, menor a $\alpha=0,05$. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación importante entre las variables de estudio. Estos resultados son consistentes con un estudio previo de Huamani (2022) que examinó la relación entre las dimensiones organizacionales y la satisfacción laboral teniendo como resultado de la relación entre ambas variables un coeficiente de Spearman = 0.570, en la tabulación cruzada muestra que el 49% (34) de los socios experimentó una organización efectiva y una satisfacción laboral positiva, y el 0% experimentó una organización ineficiente y un nivel de insatisfacción.

Así mismo estos resultados se soportan en Stoner et al. (1996) mediante los enfoques modernos que incluye el enfoque conductual enfatizado por Owen, Barnard y Münsterberg, quienes dejan de lado el rendimiento laboral y se centra en el lado humanizado de los directivos, permitiéndoles una adecuada gestión de la organización, estas ideas forman la base de la selección del personal, los programas motivacionales y el trabajo en equipo. Por otro lado, Cadillo (2017) refiere que la entidad puede decidir cómo organizar el trabajo y las actividades de cada empleado de acuerdo con los planes aprobados y los recursos para hacerlo.

Entonces estos resultados evidencian de acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación, que la organización de la gestión administrativa debe tener un conjunto de métodos y procedimientos con la finalidad de organizar, disponer, controlar los recursos financieros, humanos y los procesos deben estar alineados con las metas de la institución en la atención del usuario, siendo esto muy importante en la complacencia de los usuarios.

Al probar la tercera hipótesis específica, se observó un coeficiente rho de 0,588, lo que indica una relación positivamente moderada entre la dimensión dirección y la satisfacción del usuario, encontrándose un Sig.= 0,000, que es menor que $p = 0,05$. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. En resumen, existe una relación positiva entre los aspectos de gestión (dirección) y la complacencia de los clientes. Según estos resultados, no son similares a los de Pérez et al. (2023) identificaron la influencia de la orientación en el bienestar interno de los usuarios mediante una prueba Rho = 0,284. Se muestra que la primera variable se relaciona

con la satisfacción del usuario en un 28,40%. Evidenciando que una adecuada dirección en la entidad hace que los usuarios obtengan una excelente perspectiva en la solución de sus problemas.

Estos datos se sujetan en el enfoque de sistemas donde refiere que la institución es un todo y los cambios en un elemento afectan a toda la entidad, y se enfatiza que todas las situaciones son diferentes porque difieren en propósito, ubicación, escala y actividades realizadas (Stoner et al., 1996).

Entonces estos resultados evidencian de acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación que la dirección en la gestión administrativa del establecimiento de salud de ejecutar los procesos orientados al uso adecuado de los recursos a través de un buen liderazgo que se interrelacione con los colaboradores de la institución, que motive y ayude a resolver los conflictos que se presentan dentro de la entidad con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario.

El análisis de la cuarta hipótesis arrojó un Spearman de 0,674, lo que indica una relación moderadamente significativa. Además, se observó una Sig. bilateral=0,000. siendo menor que $p=0,05$. Esto lleva a la aceptación de la hipótesis propuesta. En resumen, si existe una relación positiva entre la dimensión la segunda variable en estudio, Estos resultados son estadísticamente consistentes con el estudio de Polanco (2021), que encontró una correlación de $\rho=0.662$ y $p\text{-valor} = 0.000$, lo que indica que se muestra una relación positiva entre la satisfacción del usuario y las dimensiones de control. Por otro lado, a diferencia de los resultados del estudio de Ramos (2019), mostró un valor bajo de $\rho=0,118$, lo que sugiere una falta de asociación entre la dimensión control y la satisfacción de los usuarios externos.

Por lo tanto, es tos hallazgos muestran según le cuarto objetivo de estudio que el control de la gestión administrativa debe garantizar la realización de los objetivos institucionales. En caso contrario es necesario implementar medidas correctivas y realizar mejoras continuas para mantener la calidad y la efectividad durante la atención sanitaria, asegurando así resultados positivos en la solución de necesidades de los usuarios.

Todos estos resultados se basan en el método de gestión que debe cambiar a uno similar al de otros hospitales, lo que implica que los estándares deben ser flexibles para aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios que necesitan los usuarios del

hospital (Guevara, 2022). El modelo cubre diferentes programas de atención que tiene como objetivo fortalecer las relaciones beneficiarios de la atención de salud y los proveedores, para mantener la integración. En este método, se asegura que la organización tenga recursos suficientes para alcanzar las metas establecidas, cumplir con los requisitos y alcanzar las metas corporativas (Gutiérrez, 2018)

En términos de asociación de las variables de investigación , se considera que la gestión administrativa mantiene actualmente una relación con la satisfacción del usuario de los establecimientos de salud , por lo que se debe tener en cuenta todo los aspectos que participan en la gestión, por ende muchos usuarios manifiestan frustración y enojo por falta de cortesía , amabilidad y empatia de los trabajadores durante la prestación de servicio, por ello toda la institución debe tomar medidas correctivas , para brindar un mejor servicio, creando vínculos y una actitud más cercana en la atención y de ese modo satisfacer las necesidades de los usuarios.

V. CONCLUSIONES

Primera. Se ha comprobado la asociación importante de la gestión administrativa con la satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto 2024; evidenciado por un coeficiente Rho de 0.633, un sig. de 0.000, lo cual muestra una asociación moderadamente positiva entre las variables de estudio, este hallazgo confirma el cumplimiento de objetivo principal de la investigación, señalando que mientras la gestión administrativa mejore estará estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Segunda: se pudo establecer la asociación positiva de la planeación con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud, con un coeficiente de correlación Rho de 0.414 y un sig. bilateral 0.000. Admitiendo la primera hipótesis específica, lo cual indica que si la planificación institucional es positiva la asociación con la satisfacción de los usuarios aumenta.

Tercera: se ha establecido que existe una correlación entre la organización con la satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud. Esto se determinó mediante el coeficiente Rho Spearman de 0.478 y un sig. bilateral de 0.000, lo que corrobora la aceptación de la segunda hipótesis, estos hallazgos indican que cuanto mejor es la organización en el establecimiento mayor es la complacencia de los usuarios,

Cuarta: se evidencio una asociación positiva en la dirección de los servicios del establecimiento y la satisfacción de los usuarios, a través del coeficiente de correlación Rho Spearman (0.588) y una significancia de 0.000, menor que $p=0,05$. Por lo que se afirma la hipótesis específica tres. Sugiriendo que, una adecuada dirección en el establecimiento en línea con los objetivos institucionales conduce a una mayor complacencia de los usuarios.

Quinto: se identificó una relación positiva entre el control en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, demostrado por el coeficiente de correlación rho de 0.674, un sig. de 0.000, esto admite la cuarta hipótesis de estudio. indicando que un mayor control en la gestión del establecimiento conduce una alta satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Al Ministro de Salud, incluir dentro de los lineamientos de políticas las capacitaciones constantes en temas de gestión en la atención de salud para los funcionarios encargados de los establecimientos de salud, con el propósito de mejorar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales de la institución, con el objetivo de fomentar una atención adecuada de acuerdo a las necesidades de los usuarios. De acuerdo con Stoner et al, (1996), el enfoque de sistemas plantea, que toda institución es un todo y los cambios en un elemento afectan a toda la entidad.

Segunda: Al director del establecimiento de salud, mejorar los procesos administrativos, potenciando los recursos disponibles y gestionando adecuadamente en colaboración con los trabajadores, con el fin de disminuir el tiempo de espera en la atención de los tramites documentarios y el servicio que recibe los usuarios: como menciona Ramírez et al. (2017) que implementar los procesos administrativos, ayuda en la ocupación oportuna de decisiones y alcanza los objetivos propuestos por la entidad, así como los recursos de la empresa se organizan y se utilizan correctamente.

Tercera: Al jefe de recursos humanos del establecimiento de salud incluir en su plan de desarrollo del personal cursos relacionados a la atención con empatía, calidad y calidez de los usuarios, con el objetivo de ofertar un buen servicio, mediante las habilidades blandas para mejorar la atención en los servicios dirigidos de los usuarios. De acuerdo con Ruiz et al. (2010) la teoría de brecha de valor percibido se vincula con las emociones de las personas, debido a que existe interrelación entre las expectativas y el servicio que recibe la persona.

Cuarta: A los trabajadores del establecimiento destinados a la atención de los usuarios externos e internos tener carisma y amabilidad con los usuarios. Que en ocasiones son de periferia o zona rural, no están bien informados, los cuales necesitan de los servicios brindados en cada área. Así como menciona Donabedian (1966) la calidad en la atención tiene como propósito determinar el éxito de la atención, monitorear el progreso e identificar las fortalezas y debilidades de los establecimientos de salud.

REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2015). Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital básico de Ambato. Ambato- Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <https://es.slideshare.net/GroverManuelRiveraCa/ariascovinosdiseoymetodologiadelainvestigacion-1pdf>.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria. Disponible en: <https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>.
- Banco Mundial. (2018). La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. doi: <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista empresarial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Cadena, J., Cruz, V., Leon, J., & Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). Revista Espacios, Vol. 40 (Nº 37) Año 2019. Pág. 23.
- Cadillo, E. (2017). Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5443>
- Campos, L., Cuba, J., & Merino, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes post operados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Revista Cubana de Enfermería, 38(3). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4706>.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración. 10.a ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Coloma, S., Fajardo, L., & Vasquez, C. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador. Boletín de Malariología Y Salud Ambiental.

[https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Es pinoza%20S](https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5157/1/Coloma%20Es%20pinoza%20S).

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). La pandemia de COVID-19 como oportunidad de cambio: Avanzar hacia la salud universal en América Latina”, Documentos de Proyectos. publicaciones.cepal@un.org.
- Farias, S. (2022). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud público de Lima Metropolitana. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Fayol, H. (1971). Administración industrial y general. 1ª. Ed. en español. México: Editorial Herrero Hermanos, S.A.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvecada, E., Diaz, J., & Diaz, L. (2020). Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticas en las ciencias administrativas y contables. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6201/restricted-resource?bitstreamId=0e63117a-e562-440b-91b8-7081c0736ab5>.
- Gómez, M., Jaramillo, F., & Estrella, C. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2022. [file:///C:/Users/F1/Downloads/Analisis de la gestion administrativa y calidad de.pdf](file:///C:/Users/F1/Downloads/Analisis%20de%20la%20gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de.pdf).
- Gregor, S. (2020). Satisfacción del Usuario y Eficiencia de la Gestión de Calidad del Servicio del Centro de Salud “Alfonso Oramas González” en Durán. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1114>.
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud. Sciéndo, <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>.
- Gutiérrez, S. (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28818>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. (1.a ed.). Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Huamani, A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Manzanares, Huacho. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7484?show=full>.
- Legra, A. (2018). Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica. (1.a ed.). Félix Varela.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>.
- Magallanes, S., & Quevedo, C. (2015). Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Marín, K., & Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador. *Revista Omnia*, 14(3).
- Martilla, J., & Olsen, J. (1997). El ejercicio del poder desde una perspectiva institucional. *Gestión y Políticas Públicas*. Vol. 6(1), 41-73.
- Medina, M., & Ávila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cubana de Psicología*.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica, Dominio de las Ciencias*.
- Mendoza, J. (2019). Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario externo en el área de admisión del Hospital Santa Rosa de Piura. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14338>.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3).
- Minaya, K. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud Hualmay. Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Ministerio de Salud. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública.*, 46(4), pag.1-16. doi: <https://orcid.org/0000-0002-5068-5357>.

- MINSA. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. Lima-Perú: Dirección General de Salud de las Personas. doi: ISSN-e 2477-9024
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – cualitativa. 5ta. edición. disponible en: <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>.
- OCDE. (2019). La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019 de Gobiernos Reactivos a Estados Proactivos. © OCDE 2019, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264306769-es>.
- Ontano, M., Mejía, A., & Avilés, M. (2021). Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas. Revista Científica multidisciplinar sobre ciencias de la salud, naturales, sociales y Formales. Guayaquil.
- ONU. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 24(86), 325-339. doi: ISSN 1315-9984.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>.
- Pérez, Y., Jaimes, G., & Mosquera, J. (2023). Correlation analysis between administrative management and internal user satisfaction at Red Salud Casanare E.S.E. during the Covid-19. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 8(15), 1-13.
- Polanco, E. (2021). Gestión administrativa y satisfacción de los usuario en el CAFAE sector Educacion,2021. Tesis para optar el grado de MAESTRO. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31375/Polanco%20Rodriguez%2c%20Evelyn%20Katherine%20PDF%20TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Proyecto Perú Debate. (2021). ¿Por qué las reformas administrativas no logran los resultados esperados? Perudebate.org.doi:2021-04395

- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0108.html>.
- Ramos, L. (2024). La Gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del cantón Santa Elena. Tesis para obtener el grado Académico de Maestro, <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11103/1/UPSE-MAP-2024-0012.pdf>.
- Reyna, A. (2019). Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36660>.
- Rojas, J. (2020). Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios de Salud en el Centro de Atención Primaria III Punchana de la Red Asistencial de Loreto – 2020. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_321e8cda10154bdb147d1ff29f808ac0.
- Ruiz, M., Palaci, F., Salcedo, A., & Garcés, J. (2010). E-satisfacción: Una aproximación cualitativa. *Acción Psicológica*, 7(1), 75-85.
- Salcedo, D. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario subsidiado del área de consulta externa en el Hospital “Santo Tomás”. <https://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/academialibre/artic le/view/598/569>.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2006). *Comportamiento del Consumidor*. Séptima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Ciudad de México: Prentice Hall. ISBN: 0-13-1-08747-9.
- Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Talledo, M. (2019). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7220>.
- UDE. (2023). La visión más actual de la administración empresarial, Universidad de la Empresa. <https://ude.edu.uy/la-vision-mas-actual-de-la-administracion-empresarial/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20en%20la%20actualidad%20ha%20evolucionado%20considerablemente%20gracias%20a,empresariales%20y%20maximizar%20la%20productividad>.
- Villa, J., Ximena, A., Grandon, K., & Rivera, F. (2023). Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>.
- Wouterse, F., Murphy, S., & Porciello, J. (2020). Social protection to combat hunger. Nat Food. <file:///C:/Users/F1/Downloads/s43016-020-00144-1.pdf>.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). Marketing de Servicios. McGraw-Hill, INTERAMERICANA DE MEXICO.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gestión Administrativa				
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión Administrativa en la satisfacción de los Usuarios en un Establecimiento de Salud, Loreto 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión Administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024.	Existe relación estadísticamente significativa entre la gestión Administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Planeación	Objetivos Prevención Misión y Visión	1 -4	Escala ordinal, Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bueno (84 a 125) Regular (42 a 83) Deficiente (25 a 41)
			Organización	Jerarquía Diseño e Innovación	5- 11		
			Dirección	Responsabilidad Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	12 -20		
			Control	Auditoria Requerimiento de información	21-25		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/ Dependiente: Satisfacción del usuario				
¿Cuál es la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024? ¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024? ¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024? ¿Cuál es la relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024?	Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024.	Existe relación significativamente entre la planeación de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Existe relación significativamente entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Existe relación significativamente entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024. Existe relación significativamente entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los Usuarios de un Establecimiento de Salud, Loreto 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Aspectos tangibles	Estado físico de las instalaciones Limpieza de las instalaciones Presentación personal del profesional	1- 8	Escala ordinal Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Muy Satisfecho (84 a 125) Satisfecho (42 a 83) Insatisfecho (25 a 41)
			Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio. Disponibilidad Claridad Tiempo de atención	9-16		
			Empatia	Amabilidad Tolerancia Necesidades del paciente	17- 25		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental Corte: Transversal		Población: 210 usuarios Muestra: 136 usuarios Muestreo no probabilístico aleatorio por conveniencia.	Técnicas: encuestas Instrumentos: cuestionario		Descriptiva: Tablas Inferencial: Rho de Spearman		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024

Autor: Roy Roger Cahuachi Alves

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es la capacidad de dirigir, gestionar y controlar los recursos físicos y humanos con el fin de cumplir la misión de una institución especializada en servicios de atención de salud. (Guevara, 2022)	La gestión administrativa se fundamenta en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Las mediciones se realizarán mediante un cuestionario de 25 ítems y medidas con escala Likert (5 alternativas), (Mendoza, 2022).	Planeación	Objetivos	1	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Prevenición	2	
				Misión y visión	3,4	
			Organización	Jerarquía	5, 6	
				Diseño	7,8	
			Dirección	Innovación	9,10, 11	
				Responsabilidad	12, 13	
				Liderazgo	14,15,16	
				Motivación	17,18	
				Trabajo en equipo	19,20	
Control	Auditoria	21,22				
	Requerimiento de información	23				
	Horario de Atención	24, 25				
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del Usuario	La satisfacción del usuario mide los servicios prestados por una organización sanitaria que cumplen o superan las expectativas de los pacientes o usuarios externos. (Paredes, 2020)	La satisfacción del usuario se fundamenta en las siguientes dimensiones capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía. La satisfacción del usuario se medirá mediante un cuestionario de 25 ítems, con escala Likert (5 alternativas). (Farias, 2022).	Aspectos Tangibles	Estado físico de las instalaciones	1,2,3	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Limpieza de las instalaciones	4,5	
				Presentación personal del profesional	6,7,8	
			Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio.	9,10,11	
				Disponibilidad y Claridad	12,13,14	
				Tiempo de Atención	15,16	
			Empatia	Amabilidad	17,18,19,20	
Tolerancia	21,22					
Necesidad del Paciente	23,24,25					

Anexos 3: instrumentos

Cuestionario de Gestión Administrativa

Indicación: Buenos días, la presente ficha de cotejo que va dirigido a los usuarios, tiene como fin de obtener información sobre la gestión administrativa de un establecimiento de salud, por lo cual se solicitó marcar con un “X” la alternativa que lo crea conveniente, además se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide sinceridad y honestidad al marcar.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Dimensión Planificación					
1	¿El personal le ha informado sobre los objetivos institucionales?					
2	¿El establecimiento planifica campañas de salud en la población?					
3	¿El establecimiento cumple con la misión de la institución?					
4	¿El establecimiento hace cumplir la visión de la institución?					
	Dimensión Organización					
5	¿Usted considera que en el establecimiento el personal cumple sus funciones de manera idónea de acuerdo a su cargo?					
6	¿Le han socializado la estructura organizacional del establecimiento?					
7	¿El establecimiento organiza correctamente la atención de los usuarios?					
8	¿considera usted que, la organización para el desarrollo de actividades es Apropiada?					
9	¿Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión?					
10	¿considera usted que hay un fomento de trabajo en equipo por parte de la directiva?					
11	¿considera usted que las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente?					
	Dimensión Dirección					
12	¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución?					
13	¿Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la dirección del establecimiento?					
14	¿considera usted que, el personal está preparado(capacitación) para la gestión que realiza?					
15	¿se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución?					
16	¿El establecimiento cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?					
17	¿Considera usted que hay motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas?					
18	¿La institución reconoce de manera Publica el desempeño de sus trabajadores?					
19	¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal?					

20	¿Considera usted que, las autoridades de la institución propician el trabajo colaborativo y en equipo?					
	Dimensión Control					
21	¿Usted considera que exista auditoria periódicas en la institución?					
22	¿La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (personal, infraestructura, equipos y otros)?					
23	¿El personal de la institución responde oportunamente a los requerimientos de la información de los usuarios?					
24	¿La institución cumple con el horario de atención a los usuarios?					
25	¿Considera usted que el servicio recibido es adecuado respecto al tiempo invertido?					

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Indicación: Buenos días, la presente ficha de cotejo que va dirigido a los usuarios, tiene como fin de obtener información sobre la satisfacción del usuario de un establecimiento de salud, por lo cual se solicitó marcar con un "X" la alternativa que lo crea conveniente, además se recalca que el presente instrumento es anónimo, por tanto, se pide sinceridad y honestidad al marcar.

N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Dimensión: Aspectos Tangibles					
1	¿Considera usted que las instalaciones de la institución se encuentran en buen estado?					
2	¿todos los equipos del establecimiento de salud sen encuentran en perfecto funcionamiento?					
3	¿El establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los usuarios?					
4	¿considera usted que las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas?					
5	¿Los ambientes del establecimiento de salud son higiénicos?					
6	¿El personal de salud está debidamente uniformado?					
7	¿Considera usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otros) al momento de Brindar el servicio?					
8	¿El personal del establecimiento muestra disposición para ayudarlo?					
	Dimensión: Capacidad de Respuesta					
9	¿el personal del establecimiento de salud brinda un servicio rápido a los usuarios?					
10	¿El personal del establecimiento le brinda atención rápida y sin obstáculos?					
11	¿El personal del establecimiento muestra interés de resolver sus problemas?					
12	¿El personal del establecimiento, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir?					
13	¿El personal del establecimiento siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?					
14	¿Siente usted que le brindan atención personalizada?					
15	¿Considera que el personal del establecimiento cumple con el tiempo promedio para brindar algún servicio?					
16	¿El personal del establecimiento le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?					
	Dimensión: Empatía					
17	¿El personal del establecimiento siempre es amable con los usuarios?					

18	¿según su percepción usted considera que el personal administrativo y asistencial es cortés?					
19	¿El personal del establecimiento muestra conocimiento para responder sus consultas?					
20	¿Considera usted que recibe un buen servicio por parte del establecimiento?					
21	¿El comportamiento del personal del establecimiento le genera confianza?					
22	¿Considera usted que el personal del establecimiento es accesible a resolver sus inquietudes?					
23	¿El personal del establecimiento de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de los usuarios?					
24	¿El personal del establecimiento se muestra interesado en los servicios que usted necesita?					
25	¿Siente usted que el personal del establecimiento comprende sus necesidades?					

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre del Instrumento	: Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor	: Cahuachi Alves Roy Roger
Año	: 2024
Tipo de instrumento	: Cuestionario para medir la gestión Administrativa
Objetivo	: Identificar el nivel de la gestión Administrativa en una institución de salud.
Población	: 136
Aplicación	: Directa
Extensión	: El cuestionario consta de 25 ítems.
Escala	: Likert 1= "Nunca", 2="Casi Nunca", 3="Algunas Veces", 4= "Casi Siempre", 5= "Siempre."
Duración	: Aproximadamente 10 minutos.
Baremos	: De 25 a 41(Nivel Deficiente), 42 a 83 (Nivel Regular), 84 a 125 (Nivel Bueno)

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre del Instrumento	: Cuestionario de satisfacción del Usuario
Autor	: Cahuachi Alves Roy Roger
Año	: 2024
Tipo de instrumento	: cuestionario para medir la Satisfaccion del Usuario
Objetivo	: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en una institución de salud.
Población	: 136
Aplicación	: Directa
Extensión	: El cuestionario consta de 25 ítems.
Escala	: Likert: 1= "Nunca", 2= "Casi Nunca", 3= "Algunas Veces", 4= "Casi Siempre", 5= "Siempre."
Duración	: Aproximadamente 10 minutos.
Baremo	: De 25 a 41 (Insatisfecho), 42 a 83 (Satisfecho), 84 a 125 (Muy satisfecho)

Anexo 4: Validez de los instrumentos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿El personal le ha informado sobre los objetivos institucionales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El establecimiento planifica campañas de salud en la población?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El establecimiento cumple con la misión de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El establecimiento hace cumplir la visión de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: Organización								
5	¿Usted considera que en el establecimiento el personal cumple sus funciones de manera idónea de acuerdo a su cargo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Le han socializado la estructura organizacional del establecimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El establecimiento organiza correctamente la atención de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿considera usted que, la organización para el desarrollo de actividades es Apropiaada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿considera usted que hay un fomento de trabajo en equipo por parte de la directiva?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿considera usted que las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
12	¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la dirección del establecimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿considera usted que, el personal está preparado(capacitación) para la gestión que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El establecimiento cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Considera usted que hay motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿La institución reconoce de manera Publica el desempeño de sus trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Considera usted que, las autoridades de la institución propician el trabajo colaborativo y en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 4: Control								
21	¿Usted considera que exista auditoría periódicas en la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (personal, infraestructura, equipos y otros)?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	¿El personal de la institución responde oportunamente a los requerimientos de la información de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	¿La institución cumple con el horario de atención a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	¿Considera usted que el servicio recibido es adecuado respecto al tiempo invertido?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

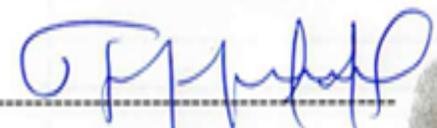
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Federico Morey Lavagn DNI: 05338806

Especialidad del validador :

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿El personal le ha informado sobre los objetivos institucionales?	X		X		X		
2	¿El establecimiento planifica campañas de salud en la población?	X		X		X		
3	¿El establecimiento cumple con la misión de la institución?	X		X		X		
4	¿El establecimiento hace cumplir la visión de la institución?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
5	¿Usted considera que en el establecimiento el personal cumple sus funciones de manera idónea de acuerdo a su cargo?	X		X		X		
6	¿Le han socializado la estructura organizacional del establecimiento?	X		X		X		
7	¿El establecimiento organiza correctamente la atención de los usuarios?	X		X		X		
8	¿considera usted que, la organización para el desarrollo de actividades es Apropiada?	X		X		X		
9	¿Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión?	X		X		X		
10	¿considera usted que hay un fomento de trabajo en equipo por parte de la directiva?	X		X		X		
11	¿considera usted que las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
12	¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución?	X		X		X		
13	¿Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la dirección del establecimiento?	X		X		X		
14	¿considera usted que, el personal está preparado(capacitación) para la gestión que realiza?	X		X		X		
15	¿se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución?	X		X		X		
16	¿El establecimiento cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	X		X		X		
17	¿Considera usted que hay motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas?	X		X		X		
18	¿La institución reconoce de manera Publica el desempeño de sus trabajadores?	X		X		X		
19	¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal?	X		X		X		
20	¿Considera usted que, las autoridades de la institución propician el trabajo colaborativo y en equipo?	X		X		X		
DIMENSION 4: Control								
21	¿Usted considera que exista auditoria periódicas en la institución?	X		X		X		
22	¿La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (personal, infraestructura, equipos y otros)?	X		X		X		
23	¿El personal de la institución responde oportunamente a los requerimientos de la información de los usuarios?	X		X		X		
24	¿La institución cumple con el horario de atención a los usuarios?	X		X		X		
25	¿Considera usted que el servicio recibido es adecuado respecto al tiempo invertido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Peña Aricani Cristhian Joel DNI: 40776917

Especialidad del validador : EDUCACION

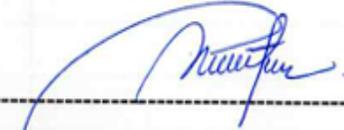
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

03 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Planificación							
	¿El personal le ha informado sobre los objetivos institucionales?	X		X		X		
2	¿El establecimiento planifica campañas de salud en la población?	X		X		X		
3	¿El establecimiento cumple con la misión de la institución?	X		X		X		
4	¿El establecimiento hace cumplir la visión de la institución?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Organización							
5	¿Usted considera que en el establecimiento el personal cumple sus funciones de manera idónea de acuerdo a su cargo?	X		X		X		
6	¿Le han socializado la estructura organizacional del establecimiento?	X		X		X		
7	¿El establecimiento organiza correctamente la atención de los usuarios?	X		X		X		
8	¿considera usted que, la organización para el desarrollo de actividades es Apropiaada?	X		X		X		
9	¿Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión?	X		X		X		
10	¿considera usted que hay un fomento de trabajo en equipo por parte de la directiva?	X		X		X		
11	¿considera usted que las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Dirección							
12	¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución?	X		X		X		
13	¿Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la dirección del establecimiento?	X		X		X		
14	¿considera usted que, el personal está preparado(capacitación) para la gestión que realiza?	X		X		X		
15	¿se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución?	X		X		X		
16	¿El establecimiento cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	X		X		X		
17	¿Considera usted que hay motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas?	X		X		X		
18	¿La institución reconoce de manera Publica el desempeño de sus trabajadores?	X		X		X		
19	¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal?	X		X		X		
20	¿Considera usted que, las autoridades de la institución propician el trabajo colaborativo y en equipo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Control							
21	¿Usted considera que exista auditoria periódicas en la institución?	X		X		X		
22	¿La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (personal, infraestructura, equipos y otros)?	X		X		X		
23	¿El personal de la institución responde oportunamente a los requerimientos de la información de los usuarios?	X		X		X		
24	¿La institución cumple con el horario de atención a los usuarios?	X		X		X		
25	¿Considera usted que el servicio recibido es adecuado respecto al tiempo invertido?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bessy Tanduro Tuesta DNI: 40593012

Especialidad del validador :

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles							
1	¿Considera usted que las instalaciones de la institución se encuentran en buen estado?	X		X		X		
2	¿todos los equipos del establecimiento de salud se encuentran en perfecto funcionamiento?	X		X		X		
3	¿El establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los usuarios?	X		X		X		
4	¿considera usted que las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas?	X		X		X		
5	¿Los ambientes del establecimiento de salud son higiénicos?	X		X		X		
6	¿El personal de salud está debidamente uniformado?	X		X		X		
7	¿Considera usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otros) al momento de Brindar el servicio?	X		X		X		
8	¿El personal del establecimiento muestra disposición para ayudarlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿el personal del establecimiento de salud brinda un servicio rápido a los usuarios?	X		X		X		
10	¿El personal del establecimiento le brinda atención rápida y sin obstáculos?	X		X		X		
11	¿El personal del establecimiento muestra interés de resolver sus problemas?	X		X		X		
12	¿El personal del establecimiento, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir?	X		X		X		
13	¿El personal del establecimiento siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?	X		X		X		
14	¿Siente usted que le brindan atención personalizada?	X		X		X		
15	¿Considera que el personal del establecimiento cumple con el tiempo promedio para brindar algún servicio?	X		X		X		
16	¿El personal del establecimiento le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El personal del establecimiento siempre es amable con los usuarios?	X		X		X		
18	¿según su percepción usted considera que el personal administrativo y asistencial es cortés?	X		X		X		
19	¿El personal del establecimiento muestra conocimiento para responder sus consultas?	X		X		X		
20	¿Considera usted que recibe un buen servicio por parte del establecimiento?	X		X		X		
21	¿El comportamiento del personal del establecimiento le genera confianza?	X		X		X		
22	¿Considera usted que el personal del establecimiento es accesible a resolver sus inquietudes?	X		X		X		
23	¿El personal del establecimiento de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de los usuarios?	X		X		X		
24	¿El personal del establecimiento se muestra interesado en los servicios que usted necesita?	X		X		X		
25	¿Siente usted que el personal del establecimiento comprende sus necesidades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

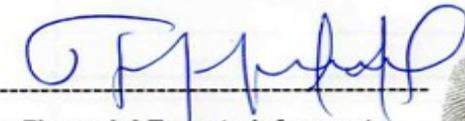
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Federico Morey Lavayen DNI: 05338806

Especialidad del validador : _____

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles								
1	¿Considera usted que las instalaciones de la institución se encuentran en buen estado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿todos los equipos del establecimiento de salud se encuentran en perfecto funcionamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿considera usted que las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Los ambientes del establecimiento de salud son higiénicos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿El personal de salud está debidamente uniformado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Considera usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otros) al momento de Brindar el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El personal del establecimiento muestra disposición para ayudarlo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta								
9	¿el personal del establecimiento de salud brinda un servicio rápido a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿El personal del establecimiento le brinda atención rápida y sin obstáculos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El personal del establecimiento muestra interés de resolver sus problemas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿El personal del establecimiento, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿El personal del establecimiento siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Siente usted que le brindan atención personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Considera que el personal del establecimiento cumple con el tiempo promedio para brindar algún servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿El personal del establecimiento le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
17	¿El personal del establecimiento siempre es amable con los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿según su percepción usted considera que el personal administrativo y asistencial es cortés?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿El personal del establecimiento muestra conocimiento para responder sus consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Considera usted que recibe un buen servicio por parte del establecimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿El comportamiento del personal del establecimiento le genera confianza?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿Considera usted que el personal del establecimiento es accesible a resolver sus inquietudes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	¿El personal del establecimiento de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	¿El personal del establecimiento se muestra interesado en los servicios que usted necesita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	¿Siente usted que el personal del establecimiento comprende sus necesidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

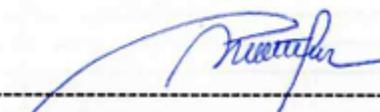
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Peña Aicani Cristhian Joel DNI: 40776917

Especialidad del validador: EDUCACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos Tangibles								
1	¿Considera usted que las instalaciones de la institución se encuentran en buen estado?	X		X		X		
2	¿todos los equipos del establecimiento de salud sen encuentran en perfecto funcionamiento?	X		X		X		
3	¿El establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los usuarios?	X		X		X		
4	¿considera usted que las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas?	X		X		X		
5	¿Los ambientes del establecimiento de salud son higiénicos?	X		X		X		
6	¿El personal de salud está debidamente uniformado?	X		X		X		
7	¿Considera usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otros) al momento de Brindar el servicio?	X		X		X		
8	¿El personal del establecimiento muestra disposición para ayudarlo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta								
9	¿el personal del establecimiento de salud brinda un servicio rápido a los usuarios?	X	No	X	No	X	No	
10	¿El personal del establecimiento le brinda atención rápida y sin obstáculos?	X		X		X		
11	¿El personal del establecimiento muestra interés de resolver sus problemas?	X		X		X		
12	¿El personal del establecimiento, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir?	X		X		X		
13	¿El personal del establecimiento siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?	X		X		X		
14	¿Siente usted que le brindan atención personalizada?	X		X		X		
15	¿Considera que el personal del establecimiento cumple con el tiempo promedio para brindar algún servicio?	X		X		X		
16	¿El personal del establecimiento le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Empatía								
17	¿El personal del establecimiento siempre es amable con los usuarios?	X		X	No	X		
18	¿según su percepción usted considera que el personal administrativo y asistencial es cortés?	X		X		X		
19	¿El personal del establecimiento muestra conocimiento para responder sus consultas?	X		X		X		
20	¿Considera usted que recibe un buen servicio por parte del establecimiento?	X		X		X		
21	¿El comportamiento del personal del establecimiento le genera confianza?	X		X		X		
22	¿Considera usted que el personal del establecimiento es accesible a resolver sus inquietudes?	X		X		X		
23	¿El personal del establecimiento de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de los usuarios?	X		X		X		
24	¿El personal del establecimiento se muestra interesado en los servicios que usted necesita?	X		X		X		
25	¿Siente usted que el personal del establecimiento comprende sus necesidades?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

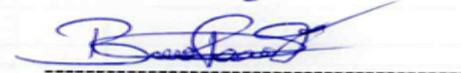
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bessy Panduro Tuesta DNI: 40593012

Especialidad del validador :

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de Mayo del 2024



Firma del Experto Informante.

Validación de los instrumentos por los expertos.

Grado Académico	Expertos	Calificación
Maestro en Gestión Pública	Morey Lavajos, Federico DNI 05338806	Cuestionarios aplicables
Máster en Educación, con mención en Educación de la creatividad.	Peña Aricari, Cristhian Joel DNI 40776917	Cuestionarios aplicables
Magister en Administración de la Educación.	Panduro Tuesta, Bessy DNI 40593012	Cuestionarios aplicables

2/9/24, 3:59 p.m.

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MOREY LAVAJOS, FEDERICO DNI 05338806	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA Y LITERATURA Fecha de diploma: 18/07/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
MOREY LAVAJOS, FEDERICO DNI 05338806	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/06/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
MOREY LAVAJOS, FEDERICO DNI 05338806	BACHILLER EN EDUCACION LENGUA LITERATURA Fecha de diploma: 09/06/03 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
MOREY LAVAJOS, FEDERICO DNI 05338806	LICENCIADO EN EDUCACION LENGUA LITERATURA Fecha de diploma: 18/07/03 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
MOREY LAVAJOS, FEDERICO DNI 05338806	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU

about:blank

1/2

2/9/24, 4:01 p.m.

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEÑA ARICARI, CRISTHIAN JOEL DNI 40776917	BACHILLER EN EDUCACION CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 19/05/03 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PEÑA ARICARI, CRISTHIAN JOEL DNI 40776917	LICENCIADO EN EDUCACION CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 09/09/03 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PEÑA ARICARI, CRISTHIAN JOEL DNI 40776917	TÍTULO DE MÁSTER EN EDUCACIÓN, MENCIÓN EDUCACIÓN DE LA CREATIVIDAD Fecha de Diploma: 30/11/2010 TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 18/02/2020 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	INSTITUTO PEDAGÓGICO LATINOAMERICANO Y CARIBEÑO (IPLAC) CUBA

2/9/24, 3:57 p.m.

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PANDURO TUESTA, BESSY DNI 40593012	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/02/02 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PANDURO TUESTA, BESSY DNI 40593012	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 03/07/02 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
PANDURO TUESTA, BESSY DNI 40593012	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 25/11/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 5. CONFIABILIDAD

Confiabilidad del instrumento

Por lo tanto, se puede decir que un cuestionario es confiable en todas sus secciones. Cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Resultado de SPSS 25.0 para el instrumento: Gestión Administrativa

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	25

Resultado de SPSS 25.0 para el instrumento: Satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	25

dato confiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 50 de 50 variables

	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15
1	3	2	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
5	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3
6	2	3	3	2	4	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3
7	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2
9	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3
10	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
11	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
12	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2
13	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
14	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2
15	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

ITEMS DE LA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿El personal le ha informado sobre los objetivos institucionales?	,798
2. ¿El establecimiento planifica campañas de salud en la población?	,814
3. ¿El establecimiento cumple con la misión de la institución?	,802
4. ¿El establecimiento hace cumplir la visión de la institución?	,798
5. ¿Usted considera que en el establecimiento el personal cumple sus funciones de manera idónea de acuerdo a su cargo?	,771
6. ¿Le han socializado la estructura organizacional del establecimiento?	,774
7. ¿El establecimiento organiza correctamente la atención de los usuarios?	,795
8. ¿considera usted que, la organización para el desarrollo de actividades es Apropiada?	,785
9. ¿Se produce la innovación del diseño organizacional por parte de la gestión?	,784
10. ¿considera usted que hay un fomento de trabajo en equipo por parte de la directiva?	,776
11. ¿considera usted que las acciones desarrolladas a través de la entidad son coordinadas adecuadamente?	,806
12. ¿Hay un adecuado registro de las actividades dentro de la institución?	,794
13. ¿Durante el desarrollo de las actividades ha identificado a la persona responsable de la dirección del establecimiento?	,778
14. ¿considera usted que, el personal está preparado(capacitación) para la gestión que realiza?	,804
15. ¿se promueve el logro de objetivos como parte del desarrollo del liderazgo en la institución?	,806
16. ¿El establecimiento cuenta con liderazgo para asumir sus responsabilidades frente a la población?	,812
17. ¿Considera usted que hay motivación adecuada del personal para incrementar el logro de las metas?	,801
18. ¿La institución reconoce de manera Publica el desempeño de sus trabajadores?	,780
19. ¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal?	,774
20. ¿Considera usted que, las autoridades de la institución propician el trabajo colaborativo y en equipo?	,818
21. ¿Usted considera que exista auditoria periódicas en la institución?	,783
22. ¿La entidad ha corregido alguna dificultad reportada con anterioridad (personal, infraestructura, equipos y otros)?	,827
23. ¿El personal de la institución responde oportunamente a los requerimientos de la información de los usuarios?	,781
24. ¿La institución cumple con el horario de atención a los usuarios?	,771
25. ¿Considera usted que el servicio recibido es adecuado respecto al tiempo invertido?	,799

ITEMS DE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera usted que las instalaciones de la institución se encuentran en buen estado?	,800
2. ¿todos los equipos del establecimiento de salud sen encuentran en perfecto funcionamiento?	,816
3. ¿El establecimiento cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio de atención a los usuarios?	,805
4. ¿considera usted que las instalaciones se encuentran siempre limpias y ordenadas?	,799
5. ¿Los ambientes del establecimiento de salud son higiénicos?	,775
6. ¿El personal de salud está debidamente uniformado?	,775
7. ¿Considera usted que, el personal se encuentra debidamente identificado (chaleco, fotocheck u otros) al momento de Brindar el servicio?	,796
8. ¿El personal del establecimiento muestra disposición para ayudarlo?	,786
9. ¿El personal del establecimiento de salud brinda un servicio rápido a los usuarios?	,785
10. ¿El personal del establecimiento le brinda atención rápida y sin obstáculos?	,781
11. ¿El personal del establecimiento muestra interés de resolver sus problemas?	,807
12. ¿El personal del establecimiento, le informa de manera clara y precisa el servicio que usted va recibir?	,797
13. ¿El personal del establecimiento siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios?	,781
14. ¿Siente usted que le brindan atención personalizada?	,805
15. ¿Considera que el personal del establecimiento cumple con el tiempo promedio para brindar algún servicio?	,808
16. ¿El personal del establecimiento le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas?	,815
17. ¿El personal del establecimiento siempre es amable con los usuarios?	,803
18. ¿según su percepción usted considera que el personal administrativo y asistencial es cortés?	,782
19. ¿El personal del establecimiento muestra conocimiento para responder sus consultas?	,777
20. ¿Considera usted que recibe un buen servicio por parte del establecimiento?	,821
21. ¿El comportamiento del personal del establecimiento le genera confianza?	,786
22. ¿Considera usted que el personal del establecimiento es accesible a resolver sus inquietudes?	,829
23. ¿El personal del establecimiento de salud brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades de los usuarios?	,783
24. ¿El personal del establecimiento se muestra interesado en los servicios que usted necesita?	,774
25. ¿Siente usted que el personal del establecimiento comprende sus necesidades?	,798

Anexo 6: Consentimiento Informado

FECHA:

Estimado(a) paciente o acompañante,

Soy _____ egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, y estoy llevando a cabo un estudio titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024. Como requisito para optar el grado de Maestro en Gestión Pública. El objetivo del estudio es Determinar la relación entre Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un establecimiento de salud, Loreto, 2024. Por lo que Solicito su autorización para que participe voluntariamente en el presente estudio, La información que nos otorgue será codificada y no llevara su nombre, ni iniciales y no figurara en ninguna publicación o artículo, cuando los resultados de la investigación sean publicados.

La participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento, siendo que, si aun obteniendo su consentimiento decidiera no participar, puede dejar de hacerlo sin tener que dar explicación alguna. Garantizamos que no habrá ningún tipo de sanción o represalias contra usted.

¿Desea participar en el estudio?

SI () NO ()

Si usted acepta participar en el estudio, su firma indica su aceptación para participar voluntariamente en el presente estudio. Favor llenar el formato de autorización.

AUTORIZACION

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado las actividades que desarrollare y confirmo que he tenido la posibilidad de hacer preguntas respecto a la investigación quedando satisfecha con las respuestas y explicaciones. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de investigación; quedando para mí una copia de este documento.

FECHA: .../...../2024.

Le agradecemos anticipadamente su participación y a continuación procederemos a aplicar los instrumentos de recolección de datos. Muchas Gracias.

Anexo 7: Autorización de la institución



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

MEMORANDO N° 1174 2024-GRL/GRS-L/30.50

A : CPC. MIGUEL GRANDEZ VELA.
Director Oficina de Administración.

ASUNTO: BRINDAR FACILIDADES.

FECHA : Punchana, 04 de Julio del 2024.

Por el presente comunico a usted, que la estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en modalidad a distancia. **CAHUACHI ALVES, ROY ROGER**, está ejecutando el proyecto de Tesis "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, LORETO, 2024"

Por lo tanto esta Dirección **AUTORIZA** a usted, brindar las facilidades a la estudiante, para la aplicación e Instrumentos de Investigación, en el Departamento que usted dirige.



Gerencia Regional de Salud Loreto
Hospital Regional de Loreto
"Felipe Apóstola Iglesias"
Dr. Jehoshua Rafael López López
C.M.P: 50534
DIRECTOR GENERAL

C.c.
Of. De Apoyo a la docencia e Invest.
U. Investigación.
Ofc. Planeam. Estratégico
Interesado
Archivo.
JRMALL/RRCHH/JLR/jrr

Anexo 8. Resultado de similitud del programa Turnitin.

Cahuachi_Alves_Roy Roger_Informe final_Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Anexo 9: Bases de datos de la variable Gestión Administrativa

Base de Datos maestria - Excel roy roger cahuachi alves

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos

AC20

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA																										
	DIMENSION PLANIFICACION					DIMENSION ORGANIZACION						DIMENSION DIRECCION						DIMENSION CONTROL								
	Nº	GP1	GP2	GP3	GP4	GP5	GP6	GP7	GP8	GP9	GP10	GP11	GP12	GP13	GP14	GP15	GP16	GP17	GP18	GP19	GP20	GP21	GP22	GP23	GP24	GP25
4	1	3	2	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	2	4	4	4
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
6	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
7	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3
8	5	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
9	6	2	3	3	2	4	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4
10	7	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
11	8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
12	9	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3
13	10	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
14	11	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
15	12	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
16	13	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
17	14	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3
18	15	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
19	16	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3

Hoja1

Listo

Bases de datos de la variable Satisfacción del Usuario

Base de Datos maestria - Excel roy roger cahuachi alves

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Edición

AC20

VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO																									
	DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES								DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA								DIMENSION EMPATIA								
	SU1	SU2	SU3	SU4	SU5	SU6	SU7	SU8	SU9	SU10	SU11	SU12	SU13	SU14	SU15	SU16	SU17	SU18	SU19	SU20	SU21	SU22	SU23	SU24	SU25
4	3	2	3	3	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	2	4	4	4
5	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
6	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2
8	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
9	2	3	3	2	4	3	3	3	2	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
10	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2
12	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3
13	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
14	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
15	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3
16	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
17	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2

Hoja1

Listo

Anexo 10: Base de datos en el software SPSS versión 25.0

dato confiabilidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15
1	1	2	3	3	5	5	4	1	5	5	3	3	4	3	1
2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1
3	1	3	3	1	4	4	4	4	2	1	1	3	2	1	1
4	1	3	2	1	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3
5	1	3	4	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
6	2	3	3	1	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	3	2	2
9	1	2	3	2	4	3	4	4	1	1	1	1	1	2	3
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
13	1	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	1	1
14	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3
15	1	3	3	1	2	1	1	1	3	3	1	2	2	1	3
16	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1
17	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
18	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
19	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1
20	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1
21	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
22	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1
23	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Anexo 11: Muestra

Para calcular la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula de población finita.

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

Dónde:

n: "La muestra" (n = ¿?)

N: "La población" (N = 210)

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

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

e: "Error muestral" (e = 5%)

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

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 210 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (210-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 136$$