



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta  
externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Nerith Vásquez Alva

**ASESOR:**

Dr. Gustavo Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**TARAPOTO- PERÚ**

**2018**

## ESCUELA DE POSTGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Vasquez Alva, Nerith**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gestión Administrativa y la Satisfacción del Servicio de Atención de Consulta Externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente

  
\_\_\_\_\_

MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a

  
\_\_\_\_\_

Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal

  
\_\_\_\_\_

Tarapoto 22 de enero 2019

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concederme salud, sabiduría, entendimiento, inteligencia y guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, alcanzar la meta y hacer realidad mis sueños, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el tiempo, amigo y fiel compañero en quien siempre he entregado mi vida, fe y confianza en todo momento, por guiarme y darme la oportunidad de crecer personal, académica y profesionalmente.

A mis hijas, esposo, que son el gran amor y razón de mi vida y han sido un gran apoyo en esta etapa fundamental de mi vida. A mis padres por su apoyo incondicional, por su comprensión, amor, consejos y ayuda en los momentos difíciles con los recursos necesarios, por darme todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y mi coraje para conseguir mis objetivos.

Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos casi un año y medio de convivir dentro del salón de clases: KATIUZCA, IVETTE, ARIANA, ISRAEL, PAOLO.

Nerith Vásquez Alva

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, quien por medio de sus coordinadores, organizadores y docentes socializaron y compartieron desinteresadamente sus valiosos conocimientos, sugerencias, vivencias y recomendaciones.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, su personal académico y administrativo, por permitirme complementar mis conocimientos.

Al Dr. Gustavo Ramírez, profesor de tesis, quien ha sido un ejemplo de profesionalismo y con su gran espíritu de colaboración, supo dirigir con responsabilidad, empoderamiento y acierto hasta llegar a la culminación del trabajo propuesto.

Nerith Vásquez Alva

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Nerith Vásquez Alva, identificado con DNI N° 01128789, estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada **“Gestión administrativa y la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa –San Martín- 2018”**

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Noviembre del 2018



NERITH VÁSQUEZ ALVA

DNI N° 01128789

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa – San Martín- 2018”

La finalidad de la presente investigación es determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

La tesis trabajo los siguientes aspectos:

**I. INTRODUCCION.** La cual está conformada por la realidad problemática del Centro de Salud Sisa en cuanto a las variables de estudio, los trabajos previos respecto a las variables y las teorías relacionadas que fundamentan la investigación, asimismo se formuló el problema de investigación, también se incluye la justificación del estudio, el planteamiento de las hipótesis y objetivos de investigación.

**II. METODO.** Donde se incluye el diseño de la investigación, y la conceptualización y operacionalización de las variables, también se incluyó la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recojo de datos, así como las respectivas validaciones y la prueba de confiabilidad; finalmente se consideró el método de análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

**III. RESULTADOS.** Los resultados de la investigación, en base a los objetivos generales y específicos planteados en el estudio, mediante tablas cruzadas cada una, con sus respectivas interpretaciones; también las tablas de sus respectivas correlaciones mediante Rho de Spearman.

**IV. DISCUSIÓN.** Donde se realiza una triangulación entre las teorías de la investigación, los resultados obtenidos y la comparación con los antecedentes de investigación, todo lo anterior en congruencia con los objetivos de la investigación.

**V. CONCLUSIONES.** Las Conclusiones de la investigación está de acorde a los objetivos de investigación planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Las recomendaciones de la investigación, se realizó siguiendo la secuencia y aportando según cada conclusión obtenida.

**VII. REFERENCIAS.** las Referencias bibliográficas de la investigación de los diversos autores y antecedentes citados en la estructura del informe.

Anexos: se incluye la matriz de consistencia de la investigación, los instrumentos utilizados, su respectiva validación de los tres expertos, la constancia de la entidad para aplicar los instrumentos, la carta del estadista para corroborar su confiabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

# ÍNDICE

Página

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaracion de autenticidad .....	v
Índice .....	viii
Indice de tablas .....	x
Indice de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	23
1.4 Formulación del problema .....	28
1.5 Justificación del estudio .....	29
1.6 Hipótesis.....	30
1.7 Objetivos .....	31
<b>II. METODO .....</b>	<b>32</b>
2.1 Diseño de investigación .....	32
2.2 Variables, operacionalización .....	33
2.3 Población y muestra .....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	37
2.5 Métodos de análisis de datos.....	40
2.6 Aspectos éticos.....	40
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>

## ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Validación de los instrumentos

Anexo 4: Informe Técnico de Fiabilidad para el Cálculo del Alfa de Cronbach

Anexo 5: Constancia emitida por la entidad

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis al repositorio

Anexo 7: Informe de originalidad

Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad

Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Juicio de expertos .....	41
Tabla 1 Relación entre la variable Gestión administrativa y satisfacción del usuario de consulta externa.....	41
Tabla 2 Correlación de la Gestión administrativa y satisfacción del usuario de consulta externa .....	42
Tabla 3 Relación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	43
Tabla 4 Correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	44
Tabla 5 Relación entre la dimensión Organización y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	45
Tabla 6 Correlación entre la dimensión Organización y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	46
Tabla 7 Relación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	47
Tabla 8 Correlación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa.....	48
Tabla 9 Relación entre la dimensión control administrativo y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa .....	49
Tabla 10 Correlación entre la dimensión control administrativo y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa .....	50
Tabla 11. Resultados del análisis de fiabilidad de las variables.....	76
Tabla 12. Resultados del análisis de fiabilidad de las Dimensiones de Cultura organizacional .....	76
Tabla 13. Resultados del análisis de fiabilidad de las Dimensiones de Satisfacción en la atención al usuario de consulta externa.....	77

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa.....	42
Figura 2 Relación entre la dimensión Planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa .....	44
Figura 3 Relación entre la dimensión Organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa .....	46
Figura 4 Relación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa .....	48
Figura 5 Relación entre la dimensión Control y Satisfacción del usuario de consulta externa.....	51

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018; el tipo de investigación fue descriptiva correlacional, presentando un diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por los usuarios del centro de Salud Sisa – San Martín, considerándose una muestra de 384 usuarios, mediante el instrumento del cuestionario, presentando una validez de contenido y análisis de confiabilidad. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,617\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación positiva considerable significativa entre las variables; además el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%. Asimismo, existen correlaciones positivas medias entre las dimensiones de la variable gestión administrativas (Planificación  $r=0,506^{**}$ ; Organización  $r= 0,516^{**}$ ; Dirección  $r= 0,540^{**}$ ; Control  $r= 0,495^{**}$ ), con la satisfacción del servicio de atención de consulta externa. Asimismo, los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa se encuentran en niveles medios.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, Satisfacción del servicio de atención de consulta externa, Centro de Salud Sisa.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and satisfaction of the outpatient service at the Sisa Health Center, San Martín 2018; the type of research was correlational - descriptive, presenting a non-experimental and transversal design. The population consisted of users of the Sisa - San Martín Health Center, considering a sample of 384 users. The instruments for the collection of information used the survey technique, using the questionnaire instrument, presenting a content validity and reliability analysis. Among the main conclusions was that there is a direct and positive relationship between the administrative management and the satisfaction of the user of external consultation of the health center SISA, presenting a correlation coefficient of 0.617 \*\* and a Bilateral Sig of 000 ( Sig. <0.01), indicating a highly significant relationship between the variables; In addition, the level of administrative management is perceived at an average level by 55.6% of the users, of which the level of satisfaction of the user of external consultation is 47.0%. There are also average positive correlations between the dimensions of the variable administrative management (Planning  $r = 0.506$  \*\*, Organization  $r = 0.516$  \*\*, Address  $r = 0.540$  \*\*, Control  $r = 0.495$  \*\*), with the satisfaction of the service of external consultation. Likewise, the levels of the dimensions of administrative management are at medium levels.

**Keywords:** Administrative management, Satisfaction of the outpatient care service, Sisa Health Center.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Las instalaciones de salud y las áreas de consulta externa se enfrentan a desafíos culturales institucionales, estructuras organizativas y de gestión interna que resultan de las nuevas capacidades de gerencia, para obtener resultados legítimos, en búsqueda de la competitividad y basados en la productividad (eficiencia, eficacia, efectividad y satisfacción de los usuarios) respondiendo socialmente a sus demandas sociales. (Santiago, 2011)

La gerencia de procesos, encargada del servicio de consultas externas en cualquier centro de salud, se basa en una gestión moderna que se centra en la calidad del servicio y alcanzar la satisfacción de usuarios, lo cual es esencial para la interpretación de los objetivos institucionales a través de la planificación estratégica de una evaluación equilibrada de los resultados; planear, organizar, monitorear y controlar, usar recursos organizacionales, realizar metas de manera efectiva y eficiente.

La planificación mejora la calidad, el desarrollo institucional, el desarrollo de capacidades y destrezas del recurso humano y la calidad de vida de los grupos vulnerables; la organización se basa en la división del trabajo, la distribución objetiva de los fondos, de modo que el sistema funcione de forma integrada y satisfactoria. Los mecanismos muestran qué se debe hacer, cómo gobernar y definir los mecanismos de toma de decisiones y acordar los objetivos organizativos generales y específicos de los miembros de la organización y cómo definirlos, armonizarlos e integrarlos. (Santiago, 2011)

El modelo de gestión muestra poca planificación, organización, inadecuada gestión y evaluación, lo que se traduce en una baja competitividad debido a la ineficiencia e ineficacia del proceso técnico y administrativo de los servicios de consultas externas, lo que provoca insatisfacción entre los usuarios internos y externos.

En los establecimientos de salud, la calidad de la atención se evalúa si todos sus procesos están orientados a lograr los mejores resultados y la satisfacción de los usuarios internos

y externos como un indicador clave para mejorar continuamente la calidad de la atención. Esto debido a que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el usuario, ello evidencia que ofrecer alta calidad significa no solo satisfacen las expectativas de los usuarios, sino que también superan los que se consideran como un estándar de calidad mínimo o básico. (Santiago, 2011)

Sobre la base de este enfoque, se debe reconocer que el sistema de atención médica debe basarse en el paciente como el centro de todo lo establecido en la organización para satisfacer sus necesidades de salud y estar satisfecho, así como para garantizar la disponibilidad de recursos que sean capaces de proporcionar cuidado apropiado calidad. Muchas instituciones de salud interesadas en las formas virtuales de medir y evaluar la calidad a través de encuestas a sus usuarios después de que se les haya prestado atención, aunque es cierto, excluye un componente de la atención propia de los profesionales de la salud. (López, 2013, p.121)

Los centros hospitalarios son empresas que deben desempeñar un papel de liderazgo en la calidad porque su cuidado es preservar el bienestar físico, mental y social de una persona; proporcionada por personal calificado, profesionales de la salud, médicos, enfermeras y otros profesionales que (según organizaciones internacionales y sistemas de salud) son uno de los recursos humanos más importantes en el campo de la salud y es probable que cambien la política de salud y alcancen los objetivos propuestos por las instituciones, porque el personal que establece el mayor contacto con los pacientes antes de realizar los procedimientos e intervenciones que se reflejan en la evaluación de los resultados, lo que demuestra que todo el servicio de salud en el hospital y su actividad son esenciales para la calidad óptima de esta atención. Si bien en Perú, no se ha evaluado la calidad de la atención de manera suficientemente exhaustiva y estricta, los resultados parciales del proceso de autoevaluación material y de la atención perinatal y en menor medida, otras formas de atención. Es posible llamar la atención sobre el hecho de que, a pesar de los esfuerzos del Ministerio de Salud y otras organizaciones de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. (López, 2013, p.132)

Las organizaciones de hoy en día no solo se preocupan por ofrecer un producto de calidad, también toman mucha importancia en la atención que el cliente recibe, ya que un cliente

satisfecho con el servicio recibido que además ha sido atendido gratamente por el personal de la organización, regresará al negocio y también lo recomendará a más clientes.

Además, como lo demuestran los estudios realizados anualmente en la Universidad de Lima, la mayoría de la población perciben una inadecuada atención; donde no sólo se evidencia un nivel bajo de calidad, sino también una tendencia a reducir los niveles de calidad tanto para centros de salud de MINSA y EsSalud. Cabe señalar que una atención médica deficiente es uno de los principales obstáculos para una solución efectiva a los problemas de salud reconocidos como prioridades nacionales. Ciertamente, este problema no puede resolverse mediante una interferencia simple, sino con inversiones altamente considerables sustentadas en estrategias de gestión de la calidad. Las organizaciones, que están involucradas en el aseguramiento de la calidad de los productos consideran que ello, también tienen un impacto significativo en la solución del problema del cliente. Ya que usuarios satisfechos con el servicio recibido y el personal extremadamente amable; el cliente regresará a la empresa y también recomendará más clientes.

El servicio de consulta externo no presenta con una planificación operativa y estratégica, impidiendo la relación adecuada entre la oferta y la demanda y la mejora de la calidad de la atención, lo que provoca insatisfacción con los usuarios internos y externos.

La institución en el servicio de consulta externa no es dinámica, ya que no se han establecido procesos, estándares y procedimientos entendibles, poca cooperación y coordinación entre ellos, lo que causa insatisfacción con los usuarios internos y externos. (MSPAS, 2015)

Los servicios de consulta externa prestan una atención rutinaria, sus procesos de atención se desarrollan en forma tardía y evidencian ausencia de valor agregado ocasionado fundamentalmente por ausencia de una cultura organizacional adecuada enfocada al usuario, posee 15 consultorios, los cuales están asignados en pediatría, cred, planificación familiar, materno perinatal, se cuenta con un personal profesional y un técnico respectivamente y atienden en un solo horario, donde se vislumbra la necesidad de la atención en horarios compartidos sobre todo en las áreas de mayor flujo de demanda; como el área de medicina planificación y el área de materno, donde se concluye la necesidad de contar con mayor número de personal. (MSPAS, 2015)



Los recursos tecnológicos y complementarios como laboratorio, Rx, ecografías, potenciales evocados, mantenimiento, centro de cómputo; cuentan con una responsable de trabajo social y funcionan las 06 horas en el turno de la mañana.

La gestión en la consulta externa, no es competitiva de acuerdo al grado de complejidad de la unidad operativa, lo que provoca que no se cumpla con los requerimientos de los usuarios, generando insatisfacción al cliente interno y externo; contamos con 05 especialistas, 01 en Pediatría, 01 en medicina familiar, 02 Ginecólogos y un Anestesiólogo, la mayor atención se da en el área niño y mujer.

## **1.2 Trabajos previos**

Para el desarrollo de la investigación, se recolectó antecedentes internacionales, nacionales y locales que lo fundamentaron; teniendo relación con la variable Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo, que permitan dar mayor relevancia a la investigación.

### **A nivel internacional**

Recari (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión Administrativa en los departamentos de compras y contrataciones del Ministerio De Gobernación de Guatemala*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Concluyó que:

Tuvo como objetivo general, “determinar las características de la gestión administrativa de los procesos de compras y contrataciones de las diferentes dependencias del ministerio de gobernación de la república de Guatemala”, en las siguientes áreas vitales para dicha institución como: La gestión administrativa en los departamentos de compras, la planeación, organización, recursos humanos, dirección y control como indicadores en el desarrollo de procesos y legislación de compras. La metodología aplicada consistió en elaborar cuestionarios estructurados que fueron la base para la recolección de la información necesaria, los cuales fueron dirigidos, a los diferentes operadores y jefes inmediatos de las diferentes instituciones que conforman dicho ministerio. La investigación fue de carácter descriptivo y para presentar los resultados se utilizaron

tablas que muestran la información. Los resultados mostraron que existen deficiencias en la organización de la mayoría de las instituciones, que están influenciadas por las motivaciones que los empleados no tienen, la falta de una planificación adecuada en los procedimientos de compras y adquisiciones para el desarrollo de tareas y tecnologías; las cuales se evidencian en un estado obsoleto, por lo tanto, es necesario planificar capacitaciones para el personal.

Haro (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Universidad San Francisco de Quito. Concluyó que:

La investigación se enmarcó en un estudio analítico – descriptivo sobre la incidencia de la gestión administrativa en el compromiso del talento humano policial, con la finalidad de dar un aporte significativo al desarrollo organizacional de la Policía Nacional del Ecuador. El estudio técnico se destaca el tamaño de la muestra objeto de estudio que son 400 encuestados a nivel nacional. La investigación de campo se la realizó en diversas unidades policiales de la ciudad de Quito, con la aplicación de 2 tipos de encuesta: la de diagnóstico, y la de propuesta de gestión, en donde se obtuvo una buena cantidad de información relacionada con la incidencia de estas 2 variables, en donde se determinó que si existe una elevada incidencia de la gestión administrativa en las personas, ya que se identificó el malestar existente en torno a esta temática por parte del personal policial, evidenciando la necesidad de implementar inmediatamente nuevas estrategias de gestión organizacional tomándole como piedra angular al talento humano.

Cabezas (2015) En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – EMSABA E.P.* (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Concluyó que:

Tuvo como propósito “valorar dicha incidencia, caracterizando la actual gestión administrativa y determinando las estrategias administrativas” que aplica la dirección para mejorar el clima laboral, para ello es preciso recordar que para que la gestión administrativa sea eficiente el gerente necesita desarrollar habilidades administrativas que

lo conduzcan al éxito de la gestión, donde la satisfacción sea un factor fundamental para el logro de los compromisos laborales. El trabajo tuvo un proceso metodológico de tipo documental y de campo, con una población muestral de 339 clientes externos, 16 empleados, y 2 directivos, aplicándose, la encuesta y la entrevista a los sujetos involucrados. Los resultados demostraron la ineficiencia de la gestión, ya que aún persisten rasgos administrativos tradicionales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, si incide en la satisfacción y productividad laboral, obviamente con una percepción de insatisfacción por parte del usuario. Para ello se propone el desarrollo de un plan de mejoramiento de la gestión administrativa para elevar el nivel de satisfacción y productividad laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA EP.

### **A nivel nacional**

Vega y Salcedo (2015) En su trabajo de investigación titulado: *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la Microrred ATE III-Lima-2014*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo de Lima. Tuvo como objetivo principal “determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno”. La investigación desarrollada es básica de nivel descriptivo y se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional con una muestra de 132 usuarios internos de la institución objeto de estudio. Para medir las variables de estudio se emplearon los cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción del usuario que fueron aplicados a los trabajadores de los establecimientos de la Microrred ATE III, determinándose la relación mediante la prueba no paramétrica “r de Spearman”. Dado el enfoque cuantitativo de la investigación se empleó el método hipotético deductivo. Los resultados mostraron, que solo el 25% de los encuestados percibe una buena gestión administrativa, un 54% lo considera regular, el 15% lo considera mala y finalmente el 6% considera muy mala gestión administrativa y en cuanto a la satisfacción laboral el 45% se encuentran medianamente satisfechos, el 33% satisfecho y un 17% insatisfecho. Finalmente se considera que existe una relación de moderada a fuerte ( $r=0,719$ ) entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los establecimientos de la Microrred ATE III.

Flores (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión Administrativa y satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo en el año 2016*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo de Lima. Concluyó que:

La investigación se realizó utilizando el Tipo aplicada, de nivel correlacional con un diseño no experimental. Se tomó una muestra aleatoria de 124 pacientes del servicio de consultorio externo. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos con una confiabilidad del alfa de Cronbach de (0.820) gestión administrativa y (0.898) satisfacción del paciente. Los resultados indicaron que la percepción de la satisfacción de los pacientes fue de regular con un 71.8% entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente. Para la prueba de hipótesis se utilizó la correlación Rho de Spearman, resultaron altamente significativas, que nos permitió concluir que existe alta relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente con un  $Rho = 0.634$ , asimismo, respecto a las dimensiones de la gestión administrativa (planeación con  $Rho = 0.734$ , organización  $Rho = 0.607$ , dirección  $Rho = 0.535$ , y control (0.486) satisfacción del paciente, del Hospital Nacional dos de Mayo del año 2016.

Padilla y Estacio (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa y calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2014*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo de Lima. Concluyó que:

Tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia 2014”. La población es de 85 encuestados, la muestra fue no probabilística de 85 pacientes en los cuales se han empleado las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. El presente trabajo utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, Se desarrollaron dos instrumentos: Cuestionario Gestión administrativa, el cual estuvo constituido por 16 preguntas en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) y el cuestionario en base a la teoría de la calidad de servicio, el cual estuvo constituido también por 16 preguntas en la escalada de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca), con la validación de expertos, a través de dichos instrumentos se

recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: que brindaron información acerca del gestión administrativa y calidad de servicio a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, y cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio según pacientes de Traumatología Hospital Nacional Cayetano Heredia 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.769, representa una alta correlación entre las variables.

### **A nivel local**

Gil (2016) En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016* . (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Concluyó que:

Tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la institución en estudio. El diseño fue descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra representativa de 58 asegurados que hicieron uso de la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. Los datos fueron procesados y analizados según las dimensiones de las variables estudiadas y luego presentados mediante tablas y Figuras estadísticas, y para la contrastación de la hipótesis se utilizó la prueba de correlación lineal de Pearson. Los resultados obtenidos determinaron que existe relación entre el recurso humano capacitado, trabajo en equipo y respuesta al cliente con la satisfacción al usuario en la Ofician de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. El estudio concluye, indicando que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Además, se obtiene un coeficiente de determinación (0.831), el mismo que explica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario se da por la Gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud.

Ruiz (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de pregrado, Tesis de maestría o Tesis de doctorado). Concluyó que:

Su objetivo fue conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Es Salud II - Tarapoto 2016. Se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de Es Salud Tarapoto. Tuvo como resultado que en cuanto a la calidad de atención en el hospital EsSalud II vemos que el 67% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras que solo un 33% nos responde que se encuentra en un nivel bueno, en cuanto a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, vemos que el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular, por lo que esta investigación concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.255, y un nivel de significancia de 0.000 esto es menor que 0.05 los cuál nos indica que existe una relación directa y significativa y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Cortéz (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Eficiencia del programa de EsSalud en Línea y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital I Alto Mayo – EsSalud – 2015*. (tesis de maestria). Universidad César Vallejo. Moyobamba. Concluyó que:

Se planteó como objetivo general la determinación de la relación entre la eficiencia del programa de EsSalud en línea y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital I Alto Mayo – EsSalud, 2015. Aplicado a 352 usuarios del Hospital I Alto Mayo y con un diseño de tipo correlacional. Se llegó a las siguientes conclusiones en base a la eficiencia del programa en línea de Es Salud, la investigación muestra un apartado y en forma general que según las personas encuestadas sobre la eficiencia del programa de Essalud en Línea y la satisfacción del usuario en la consulta externa del Hospital I Alto Mayo, nos indica que el nivel de eficiencia es mala en más del 50%, y que los usuarios

que piensan que el programa tiene un nivel de eficiencia buena es de menos del 15% del total de las personas encuestadas. Mostrando que todavía le falta mucho por mejorar al programa. Se concluye que en base a la satisfacción del usuario se puede determinar que los usuarios muestran sus incomodidades con respecto al servicio de atención, debido a que el funcionamiento del programa externo provoca en un aproximado un 40% a más en un estado regular, poco aceptable por parte de los usuarios, debido que el programa no cuenta con facilidades de atención a través de diversos medios de comunicación. Por otro lado, la satisfacción el usuario solo se presenta en un nivel bueno el 25% en promedio de ellos. En base a la prueba de Chi cuadrado de puede determinar que existe una relación significativa entre la eficiencia del programa en línea de Es salud y la satisfacción del usuario en el Hospital I – Alto Mayo. Debido a que la Chi calcular, cual valor estadístico es de 16.64 pertenece a la región de rechazo de la H0 y es mayor a la Chi tabular, cual valor estadístico es de 15.51.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión administrativa**

Según Bernal y Sierra (2013) en su publicación Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI, definió la gestión administrativa como “el conocimiento humano diseñado para estudiar varias formas de explotación racional de las fuentes de las organizaciones y tareas administrativas" (p.10). Esto significa que en la sociedad moderna no hay duda de que se vive con diferentes tipos de organizaciones. Las actividades se asocian diariamente con las organizaciones y su gestión diaria, grupos de personas, actividades profesionales, entretenimiento, educación, comida, etc. Cada uno de ellos está afiliado a organizaciones.

Chiavenato (2017) afirmó sobre esta variable que: Es un proceso que implica planificar, direccionar, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos. Se trata de convertir los objetivos en acciones y por medio de actividades concretas de planificación, organización, evaluación, gestión y control en diferentes niveles de la organización para alcanzar los objetivos. (p. 19)

La gestión administrativa se caracteriza por la incertidumbre, lo que significa que, independientemente del tipo de organización, siempre depende de factores externos

que funcionan en conjunto con tecnologías avanzadas, como los mismos cambios diarios, problemas que pueden surgir en una situación particular, el campo de trabajo, la relación entre el ambiente (el clima de trabajo) se está volviendo cada vez más complejo, por la misma razón que el liderazgo administrativo juega un papel importante si se convierte en una de las áreas del conocimiento humano para centrarse más en sus estudios y su desarrollo. (Bernal y Silva, 2018, p.11).

### Dimensiones de gestión administrativa

Robbins y Coulter (2017) Cita las cinco funciones administrativas originalmente propuestas por Henri Fayol, según las cuales los administradores planean, organizan, mandan, coordinan y controlan.

Según Chiavenato (2017) señaló los elementos de toda administración son:

#### Dimensión 1: Planeación

Radica en la fijación de objetivos o metas a cumplir en el futuro, ya sean estas generales o específicas; se debe incluir el tiempo que debe tomar alcanzar las metas propuestas y planificadas. (Chiavenato, 2017, p. 75).

Koontz (2014) definió la planeación como la: “elección de misiones y objetivos, así como las medidas para alcanzarlos; lo cual necesita tomar decisiones, es decir, seleccionar una acción entre diversas opciones”. Incluye la ejecución de acciones para alcanzarlos y así lo que se selecciona, permitirá una adecuada organización y elaboración con objetividad y precisión (p.123)

Planear. - es definir los objetivos a alcanzar y anticipar las medidas apropiadas para la realización. Las actividades de planificación incluyen el análisis de la situación actual, la anticipación del futuro, la determinación de objetivos, la selección de actividades incluidas en el negocio, la elección de actividades y las estrategias de negocio, y la determinación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la organización. (Robbins y Coulter, 2017).

#### Dimensión 2: Organización



Chiavenato (2017) definió que: Este es un factor que se refiere al establecimiento e implementación de diferentes tipos de trabajo. Por lo tanto, el organizador debe centrarse en la acción y el movimiento, para que todos los empleados sepan qué hacer, cuándo y cómo hacerlo. Sus indicadores deben reflejar el nivel de organización de la empresa, es decir, la forma en que un empleado realiza sus actividades en el campo de la contratación pública, contabilidad y finanzas. (p. 137).

Robbins (2013) señaló que “la organización representa una asociación social regulada lógicamente para la cual dos o más entidades que actúan en relación con el plan son responsables de lograr un objetivo común ”(página 5). La organización requiere que trabaje como un equipo que dos o más Varios y miles de personas que ingresan a la compañía trabajan con la misma visión para el mismo propósito, que solo se podría lograr al completar sus roles de manera ordenada y armonizada.

Organizar. - La organización es un sindicato y la coordinación de los recursos humanos, económicos, materiales, de información y otros necesarios para lograr los objetivos. La organización de actividades implica atraer personas a la organización, definir responsabilidades de trabajo, integrar tareas en unidades de trabajo, recopilar y asignar recursos y crear condiciones para personas y objetos. Trabajar juntos para lograr el máximo éxito. (Robbins y Coulter, 2017).

### Dimensión 3: Dirección

Chiavenato (2017) dijo que: La administración es una función que debe ser asumida por una zona administrativa que controla el desempeño de las compañías en términos de lograr sus objetivos. Este trabajo requiere comunicación óptima, motivación constante y liderazgo del personal. (p. 139)

Dirigir. - Esto alienta a las personas a hacerlo mejor, implica motivación y comunicación con los empleados, individualmente o en grupos, así como un contacto cercano y diario con las personas, y dirige e inspira el grupo y el propósito de la organización. La gestión se lleva a cabo en grupos, y departamentos y en la parte superior de las grandes organizaciones. (Robbins y Coulter, 2017).

#### Dimensión 4: Control

Chiavenato (2017) sostuvo que el control “es una función de la esfera administrativa que busca lo que se planifica, organiza y dirige, y cuyos objetivos son los objetivos que la empresa propone.” (p. 140).

Control. - la cuarta función el control, se trata de monitorear el desempeño e implementar los cambios necesarios. Mediante la supervisión, los operadores pueden garantizar que los activos de la organización se utilicen de acuerdo con los planes y que la organización cumpla con sus objetivos de calidad y seguridad. (Robbins y Coulter, 2017).

#### **1.3.2. Satisfacción del usuario externo**

La satisfacción se percibe como resultado de expectativas negativas o positivas. Por otro lado, la mayor insatisfacción concierne a las personas con altas expectativas y poca participación. (Cadotte, 2017).

El usuario externo es el que acude a la clínica por una enfermedad o una audiencia del primer caso, que se determina después de su hospitalización o tratamiento de su hogar. (MINSa, 2013)

Según Sacanell (2009) en su libro sobre concepto de calidad en la gestión de los servicios sociales, refirió que la satisfacción del usuario como “El respeto por los usuarios o la satisfacción del cliente es amplio porque implica diferentes enfoques y disciplinas. "(p. 57) En cuanto a la satisfacción de los usuarios o clientes, digo que muchos autores se han centrado en estudiar este concepto en diversas áreas de investigación y en aspectos sociales.

La satisfacción del usuario externo en el Perú. Según MINSa (2013) lo define según la Ley N° 26842, en los marcos del Título Primero: Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual y esta responde a valores como personalidad, dignidad e intimidad, por otro lado la información como factor valioso al usuario en el cual se indica el grado o nivel de consentimiento y cero discriminación el cual ha sido suscrito y aprobado con decretos municipales al unísono con respectivas

ordenanzas municipales.(p.2) A esta le siguen el Título Cuarto: De la garantía de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo el cual se ampara en el Artículo 98° como Estándares e Indicadores de Calidad. Estos estándares e indicadores de calidad se refieren a: a) competencia y eficiencia técnica, b) la seguridad de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos. C) Asegurar la continuidad de los servicios prestados d) la satisfacción del usuario o paciente de acuerdo con sus requerimientos y expectativas, y e) el uso eficiente de los recursos. (P.3)

Seguidamente, MINSA (2013) a través de la Dirección de la calidad de salud nos describe que para poder medir la satisfacción del usuario es preciso hacerlo por porcentaje de tal manera que se puede comparar y evaluar sus resultados. (2013,p.26)

- Porcentaje de establecimientos de salud que realizan evaluación de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
- Porcentaje de usuarios que refieren estar satisfechos con los servicios del establecimiento de salud en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
- Porcentaje de establecimientos de salud que implementan acciones de mejora según los resultados de la evaluación del usuario externo en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.

#### Dimensiones de la satisfacción al usuario externo

Hay que destacar que MINSA (2013) señalan a las dimensiones de esta variable independiente, quienes son los que tienen relación directa para que pueda ser baja, medio y/o alta satisfacción al usuario externo. (p.14) Entre las principales dimensiones de la variable independiente se tienen a los siguientes:

##### a. Fiabilidad (F):

Se refiere a la capacidad de ofrecer con gran éxito con la oferta. Si no hay confiabilidad para el producto y / o servicio, se interrumpe la necesidad.

##### b. Capacidad de respuesta (CR):

La velocidad y latencia que brindará a los usuarios un servicio oportuno y con una respuesta impulsada por la demanda de manera oportuna y de calidad.

c. Seguridad (S):

Es un valor muy importante que cualquier usuario siempre busca y se enfoca en una evaluación de confianza sólida que cree una relación entre el personal directamente relacionado con los servicios, el conocimiento, la confidencialidad, la cortesía, la capacidad de comunicación y la confianza.

d. Empatía (E):

Como en todos los casos, el usuario llega y cuando busca trabajo, no busca su presencia, simpatiza y se convierte en la capacidad de una persona para asumir la posición de otra persona y entender y responder adecuadamente a sus necesidades.

e. Aspectos tangibles (T):

Se refieren a los aspectos físicos de la relación con el cliente que se producen en la empresa y que el usuario percibe con la organización. Por lo tanto, está relacionado con las condiciones físicas y la apariencia de las instalaciones, el equipo, el personal, el equipo de comunicación, la limpieza y la comodidad.

#### 1.4. Formulación del problema

**Problema General:**

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención al usuario de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018?

**Problemas específicos:**

P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción del

servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018?

P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018?

PE3: ¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **Conveniencia**

La investigación obedece al abordaje metodológico determinado por (Hurtado, 2010), quien planteó un diseño claro capaz de responder la problemática abordada, justificada en el método científico, partiendo de una observación directa de la problemática, hasta determinar conclusiones coherentes y fundamentadas.

Mediante la investigación se plantea una alternativa de solución, la cual comparte una problemática generalizada, por lo que será útil para futuras discusiones o para poder emplearla en otras Instituciones con problemas similares en el entorno.

### **Relevancia Social**

La presente investigación en la relevancia social, justifica a través del beneficio que se le brindará a la entidad donde se realizó la investigación y a otras entidades.

### **Valor teórico**

La presente investigación, en materia de justificación teórica, desarrolla el conocimiento científico sobre las variables de estudio, para validar su aplicación en un caso práctico en el Centro de Salud Sisa, San Martín, para lo cual se

utilizaron las teorías de Chiavenato (2017) para la gestión administrativa y los aportes del MINSA (2013) para la satisfacción del usuario externo

### **Implicancias prácticas**

La importancia de la investigación está en el nivel de efectividad de una de las estrategias desarrolladas por el centro de salud en diferentes centros nacionales y los datos muestran que estas estrategias se adaptan nuevamente (de la misma manera) en función de la calidad del servicio, para satisfacer Las necesidades del cliente, hay alrededor de 50,000 asegurados, ya que los compradores son la base del éxito de la entidad, especialmente si este servicio es un ejemplo de atención médica.

### **Utilidad metodológica**

Con respecto a la metodología, varias formas de lograr nuestro objetivo principal son la satisfacción total del cliente, la primera acción que debe realizarse es una evaluación profesional de la situación y las necesidades del cliente, evaluando la posición del cliente en el mercado de servicios, las normas deben proponerse como objetivos. Deben lograrse a corto, mediano y largo plazo. Puede utilizar estos resultados para corregir a estos usuarios y servir de modelo para servicios externos. Al vincular con placer el nivel variable de la aplicación, podremos proponer métodos para resolver los beneficios adquiridos: los usuarios externos en el hospital, como modelo de atención de la salud, los gerentes centrados en el usuario para establecer Mejorar la calidad de la atención de la salud en la atención ambulatoria evita problemas y malas prácticas.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Hi: Existe relación directa entre Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Ho: No existe relación directa entre Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

### **Hipótesis Específicas**

Hi1: Existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Hi2: Existe relación directa entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Hi3: Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Hi4: Existe relación directa entre el control y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

### **Objetivos Específicos**

Establecer la relación entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

Determinar la relación entre el control y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación.**

#### **Tipo de Investigación**

De acuerdo a los objetivos planteados y de las características de la investigación, esta se enmarca dentro de los diseños no experimentales, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación se realizó sin manipular las variables, es decir se observó los fenómenos tal y como se encontraron en su ambiente natural para poder analizarlos. No se modificaron los resultados obtenidos.

También fue transversal, ya que la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usaron como medio de recolección de información se realizaron en un solo momento, el propósito es describir las variables en su contexto dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

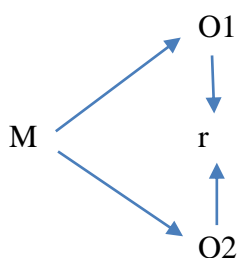
La investigación presenta un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández, y Baptista (2010) se examinan los datos de manera científica, en forma numérica con ayuda de la estadística. Se recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.



## Diseño de investigación

El diseño de investigación corresponde al tipo correlacional, ya que busca establecer la relación, influencia o incidencia entre las variables de estudio.

Diagrama simbólico



Dónde:

**M**= Usuarios del servicio de consulta externa

**O1**= Variable Gestión administrativa (X)

**O2**= Variable Satisfacción del servicio de consulta externa (Y)

**r**= Relación de las variables de estudio

## 2.2 Variables, operacionalización

**Variable 1:** Gestión Administrativa

**Variable 2:** Satisfacción en la atención al usuario de consulta externa

### 2.2.1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Es un proceso que implica planificar, direccionar, organizar y controlar el uso de los recursos de la organización para alcanzar sus objetivos. Se trata de convertir los objetivos en acciones y por medio de actividades concretas de planificación, organización, evaluación, gestión y control en diferentes niveles de la organización para alcanzar los objetivos. (Chiavenato, p. 19)	La gestión administrativa	Dirección	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo	Ordinal
			Planificación	Filosofía empresarial Programas y proyectos Priorización de problemas	
			Control	Cumplimiento de metas Evaluación de resultados Relaciones interpersonales Solución de conflictos Actualización del personal	
			Organización	Eficiencia en el uso de recursos	

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	Ordinal

<b>Satisfacción de la atención al usuario de consulta externa</b>	La satisfacción se percibe como resultado de expectativas negativas o positivas. Por otro lado, la mayor insatisfacción concierne a las personas con altas expectativas y poca participación. (Cadotte, 2017).	La satisfacción será evaluada en base a encuestas que se determinan en 5 aspectos adecuados sobre la atención al usuario de consulta externa.	Servicio eficaz y eficiente		
			Capacidad de respuesta	Cantidad de problemas solucionados	Ordinal
				Rapidez de la atención	
				Disposición de ayuda	
			Seguridad	Comunicación con los usuarios	Ordinal
				Nivel de confianza	
				Nivel de conocimientos del personal	
			Empatía	Nivel de amabilidad	Ordinal
				Atención personalizada	
			Elementos Tangibles	Comprensión de necesidades	Ordinal
Cantidad de equipos modernos					
Instalaciones del centro de salud					
			Apariencia del personal		

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### Población

La población en la investigación lo conforman los ciudadanos que se atienden dentro del Centro de Salud Sisa- San Martín, en el servicio de consulta externa. Se considera una población infinita.

### Muestra

Para Hernández; Fernández y Baptista. (2014), “la muestra es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión y debe ser representativo de la población” (p.173).

Al contar con una población infinita, se aplicó una fórmula estadística para poblaciones infinitas:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

- $Z^2$ : 1.81 (Nivel de Confianza: 93%)
- $P$  : Probabilidad de concurrencia: 65%
- $q$  :  $1 - p$  probabilidad de no concurrencia: 35%
- $e$  : Error muestral de 7%

Entonces la muestra fue determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.81^2 * 0.65 * 0.35}{0.07^2}$$

$n$  : 151 encuestas

## **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico simple en la estimación del tamaño de la muestra; la validación de la encuesta se realizó a través de una encuesta piloto que abarcó el 10%, para la prueba de validez de contenido y prueba de confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach.

Para Hernández; Fernández y Baptista. (2014), refiere respecto al muestreo “que también son llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación más que por un criterio estadístico de generalización”. (p. 189)

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad**

#### **Técnica**

- a) **Encuesta:** La encuesta fue estructurada de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo; cuya finalidad es adquirir información que sirva para la resolución de un problema de investigación.

#### **Instrumentos:**

- a) **Cuestionario:** El cuestionario fue aplicado a 151 usuarios del servicio externo del centro de salud; para cumplir los objetivos de investigación se aplicó un cuestionario estructurado en escalas de Likert, con valoraciones que van de 1 a 5; los que expresan el nivel de aprobación que va desde en Total en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Moderadamente de acuerdo y Totalmente de acuerdo sobre las dimensiones evaluadas. Los resultados expresan los promedios obtenidos a partir de los puntajes de las preguntas según los baremos establecidos para cada dimensión.

### **Ficha técnica: Variable Gestión administrativa**

Variable 1: Se aplicó el cuestionario de “Gestión administrativa” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Instrumento: Cuestionario de “Gestión administrativa”

Autor: Nerith Vásquez Alva

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Gestión administrativa” tiene 4 dimensiones

Extensión: El instrumento consta de 24 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Trabajadores

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 25 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Gestión Administrativa” utiliza la escala de Likert:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Moderadamente en desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = Moderadamente de acuerdo

5 = Fuertemente de acuerdo

### **Ficha técnica: Variable Satisfacción de la atención de consulta externa**

Variable 2: Se aplicó el cuestionario de “Satisfacción de la atención de consulta externa” considerando su ficha técnica con las siguientes características:

Instrumento: Cuestionario de “Satisfacción de la atención de consulta externa”

Autor: Nerith Vásquez Alva

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Calidad de información” tiene 5 dimensiones

Extensión: El instrumento consta de 28 preguntas.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 10 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Calidad de información” utiliza la escala de Likert:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = Moderadamente en desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = Moderadamente de acuerdo

5 = Fuertemente de acuerdo

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

**a) Validez de contenido:** La validez de contenido establece que las variables que pretende medir tengan consistencia y coherencia técnica con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación, a través del juicio de experto se obtuvo el juicio de aprobado para ser ejecutado de acuerdo a los propósitos de la investigación. La valoración de los ítems fue a través de la Escala de Lickert (Total en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Moderadamente de acuerdo y Totalmente de acuerdo). Según Hernández; Fernández y Baptista. (2014), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p. 201).

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corroboró con la validación de los instrumentos.

Dr. Gustavo Ramírez García, Metodólogo

Mg. Edwin Rengifo García, Lic. En Educación Idiomas Extranjeros

Mg. Lindsay Arévalo Torres, Ing. Agroindustrial

**b) Confiabilidad del instrumento:** Siendo el instrumento el cuestionario requiere del análisis de confiabilidad. Para las variables Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,914 representando una confiabilidad media alta. Para lo cual se obtuvo mediante el paquete estadístico SPSS V.24

Según Hernández; Fernández y Baptista. (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

En los métodos de procesamiento y análisis de datos se realizó:

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo, además de los niveles de las dimensiones categóricas propuestas, para luego ser representadas a través de tablas, cuadros y Figuras.
- El procesamiento de las encuestas se realizó a través del programa estadístico SPSS V. 24
- Análisis e interpretación correlacional descriptiva, de los resultados obtenidos, considerando los antecedentes y bases teóricas para generar discusión de los resultados obtenidos.
- La presentación de los resultados se realizó mediante el programa Excel 2010 para Windows.

## **2.6 Aspectos éticos**

En relación a las consideraciones éticas:

- Se han respetado las directrices de la American Psychological Association (APA) Style
- Por otro lado, se ha reconocido la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, citadas parcial o totalmente en el marco teórico de la investigación.



### III. RESULTADOS

**Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.**

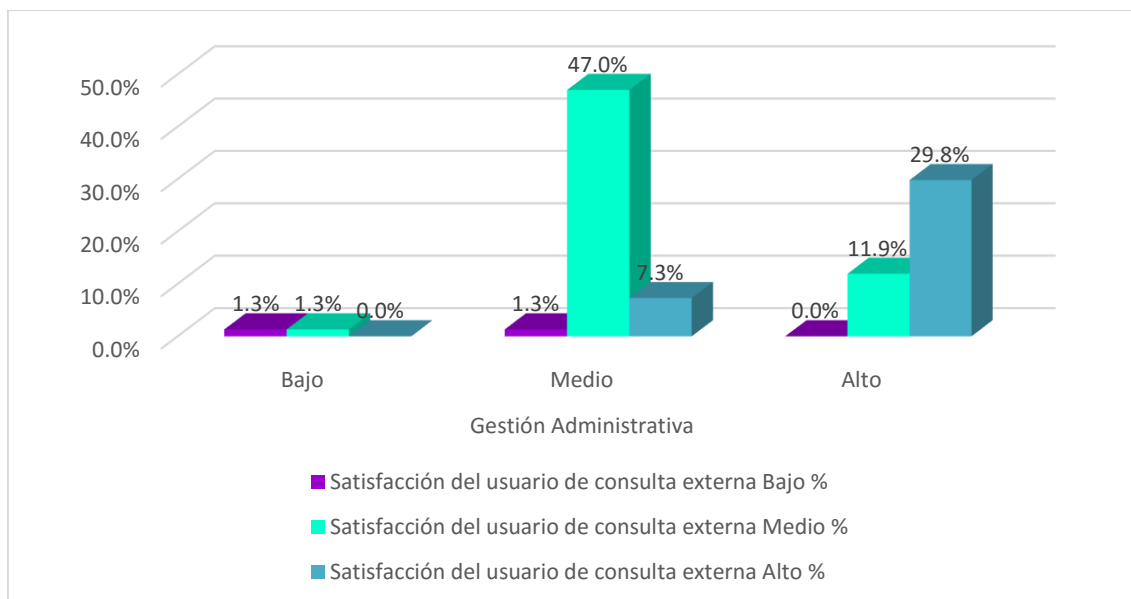
En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario de consulta externa; se determinó los niveles de las variables; considerando los niveles bajo, medio y alto; así se pudo determinar la correlación Spearman, entre las variables en estudio.

**Tabla 1:** Relación entre la variable Gestión administrativa y satisfacción del usuario de consulta externa

Gestión administrativa	Satisfacción del usuario de consulta externa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Bajo	2	1.3%	2	1.3%	0	0.0%	4	2.6%
Medio	2	1.3%	71	47.0%	11	7.3%	84	55.6%
Alto	0	0.0%	18	11.9%	45	29.8%	63	41.7%
Total	4	2.6%	91	60.3%	56	37.1%	151	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** En la tabla 01 se aprecia que la variable Gestión administrativa se encuentra en un nivel medio correspondiente en un 55.6%; de los cuales el 47.0%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del usuario de consulta externa, asimismo se evidencia que un 41.7% considera la Gestión administrativa en un nivel alto, donde el 29.8% distingue a la variable Satisfacción del usuario de consulta externa en un nivel alto, por lo que supone que debe existir correlación las variables.



**Figura 1** Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa

**Tabla 2:** Correlación de la Gestión administrativa y satisfacción del usuario de consulta externa

		Satisfacción del usuario de consulta externa
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,617**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	151

\*\*p< 0.01 (altamente significativa)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la variable Gestión administrativa mantiene una relación positiva y altamente significativa (Sig. < 0.01) con la variable Satisfacción del usuario de consulta externa. La Gestión administrativa se presenta básicamente en niveles medios y altos; cuando la Satisfacción del usuario de consulta externa es calificada como medio y alto respectivamente. Por lo que se **ACEPTA** la Hipótesis general de la investigación: Existe relación directa entre Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.

**Objetivo Específico 1: Establecer la relación entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.**

En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; se determinó los niveles de las variables; considerando los niveles bajo, medio y alto; así se pudo determinar la correlación Spearman, entre la dimensión y la variable en estudio.

**Tabla 3:** Relación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

	<b>Satisfacción del servicio de atención de consulta externa</b>							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Planificación	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	1	0.7%	3	2.0%	1	0.7%	5	3.3%
Medio	3	2.0%	83	55.0%	27	17.9%	113	74.8%
Alto	0	0.0%	5	3.3%	28	18.5%	33	21.9%
Total	4	2.6%	91	60.3%	56	37.1%	151	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** En la tabla 03 se aprecia que la dimensión planificación se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 74.8%; de los cuales el 55.0%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa; asimismo se evidencia que un 21.9% considera la dimensión planificación en un nivel alto, donde el 18.5% distingue a la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa en un nivel alto, por lo que supone que debe existir correlación entre la primera dimensión y la variable.

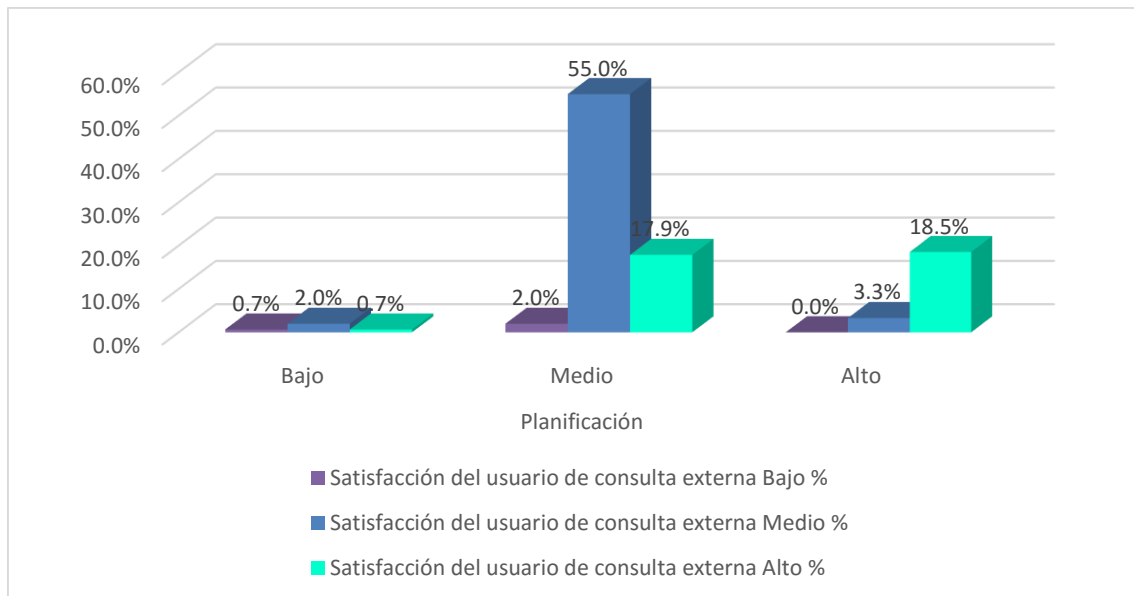
**Tabla 4:** Correlación entre la dimensión planificación y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Rho de Spearman		Satisfacción del servicio de atención de consulta externa
Planificación	Coefficiente de correlación	,506**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	151

\*\*p < 0.01 (altamente significativa)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión planificación mantiene una relación positiva, media y altamente significativa (Sig. < 0.01) con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa. La dimensión planificación se presenta básicamente en niveles medios y altos; cuando la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa es calificada como medio y alto respectivamente. Por lo que se **ACEPTA** la Hipótesis específica 1 de la investigación: Existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018



**Figura 2** Relación entre la dimensión Planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa

**Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.**

En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la dimensión organización y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; se determinó los niveles de las variables; considerando los niveles bajo, medio y alto; así se pudo determinar la correlación Spearman, entre la dimensión y la variable en estudio.

**Tabla 5:** Relación entre la dimensión Organización y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Organización	Satisfacción del servicio de atención de consulta externa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	2	1.3%	6	4.0%	0	0.0%	8	5.3%
Medio	2	1.3%	63	41.7%	15	9.9%	80	53.0%
Alto	0	0.0%	22	14.6%	41	27.2%	63	41.7%
Total	4	2.6%	91	60.3%	56	37.1%	151	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** En la tabla 05 se aprecia que la dimensión Organización se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 53.0%; de los cuales el 41.7%, califica en un nivel medio la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; asimismo se evidencia que un 41.7% considera la dimensión Organización en un nivel alto, donde el 27.2% distingue a la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa en un nivel alto, por lo que supone que debe existir correlación entre la segunda dimensión y la variable.

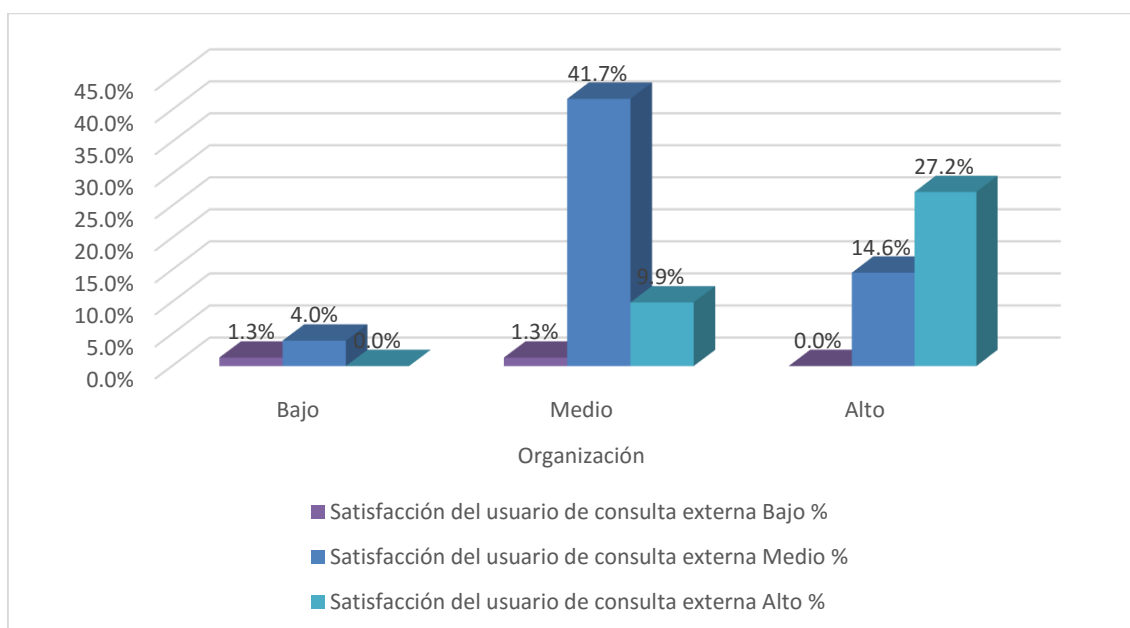
**Tabla 6:** Correlación entre la dimensión Organización y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Rho de Spearman		Satisfacción del servicio de atención de consulta externa
Organización	Coefficiente de correlación	,516**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	151

\*\*p< 0.01 (altamente significativa)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión Organización mantiene una relación positiva, media y altamente significativa (Sig. < 0.01) con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa. La dimensión Organización se presenta básicamente en niveles medios y altos; cuando la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa es calificada como medio y alto respectivamente. Por lo que se **ACEPTA** la Hipótesis específica 2 de la investigación: Existe relación directa entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018



**Figura 3** Relación entre la dimensión Organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa

**Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.**

En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; se determinó los niveles de las variables; considerando los niveles bajo, medio y alto; así se pudo determinar la correlación Spearman, entre la dimensión y la variable en estudio.

**Tabla 7:** Relación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Dirección	Satisfacción del servicio de atención de consulta externa							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.7%
Medio	4	2.6%	66	43.7%	11	7.3%	81	53.6%
Alto	0	0.0%	24	15.9%	45	29.8%	69	45.7%
Total	4	2.6%	91	60.3%	56	37.1%	151	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** En la tabla 7 se aprecia que la dimensión Dirección se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 53.6%; de los cuales el 43.7%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa; asimismo se evidencia que un 45.7% considera la dimensión Dirección en un nivel alto, donde el 29.82% distingue a la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa en un nivel alto, por lo que supone que debe existir correlación entre la segunda dimensión y la variable.

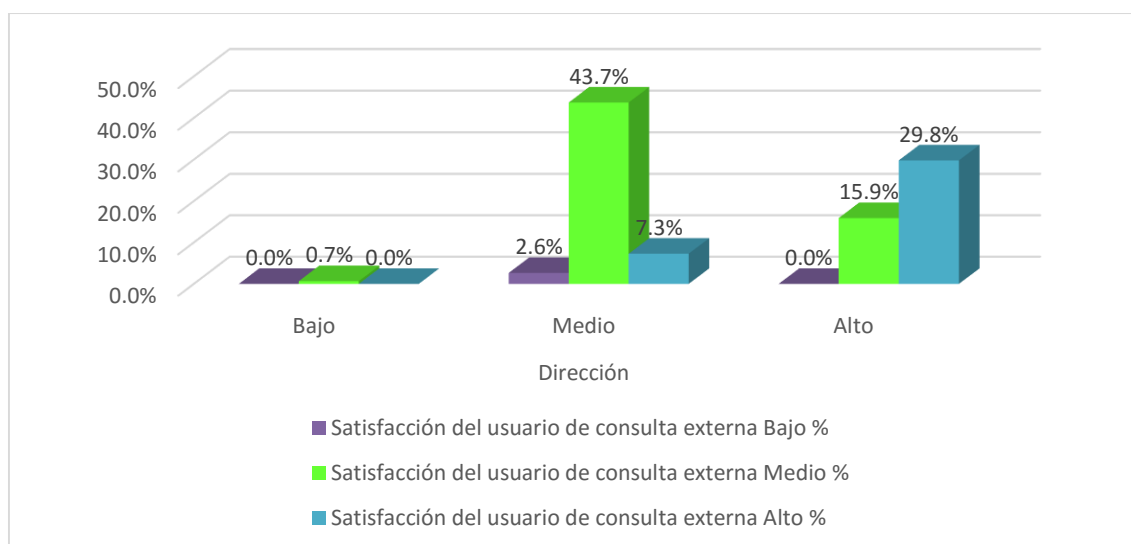
**Tabla 8:** Correlación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Rho de Spearman	Satisfacción del servicio de atención de consulta externa	
Dirección	Coefficiente de correlación	,540**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	151

\*\*p < 0.01 (altamente significativa)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión Dirección mantiene una relación positiva, media y altamente significativa (Sig. < 0.01) con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa. La dimensión Motivación e inspiración se presenta básicamente en niveles medios y altos; cuando la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa es calificada como medio y alto respectivamente. Por lo que se **ACEPTA** la Hipótesis específica 3 de la investigación: Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018



**Figura 4** Relación entre la dimensión Dirección y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa



**Objetivo Específico 4: Determinar la relación entre el control y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018.**

En la siguiente tabla se evidencia la relación entre la dimensión control y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; se determinó los niveles de las variables; considerando los niveles bajo, medio y alto; así se pudo determinar la correlación Spearman, entre la dimensión y la variable en estudio.

**Tabla 9:** Relación entre la dimensión control administrativo y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

	<b>Satisfacción del servicio de atención de consulta externa</b>							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
Control administrativo	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	3	2.0%	14	9.3%	1	0.7%	18	11.9%
Medio	1	0.7%	71	47.0%	39	25.8%	111	73.5%
Alto	0	0.0%	6	4.0%	16	10.6%	22	14.6%
Total	4	2.6%	91	60.3%	56	37.1%	151	100.0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** En la tabla 9 se aprecia que la dimensión control administrativo se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 73.5%; de los cuales el 47.0%, califica en un nivel medio la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa; asimismo se evidencia que un 14.6% considera la dimensión control administrativo en un nivel alto, donde el 10.6% distingue a la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa en un nivel alto, por lo que supone que debe existir correlación entre la segunda dimensión y la variable.

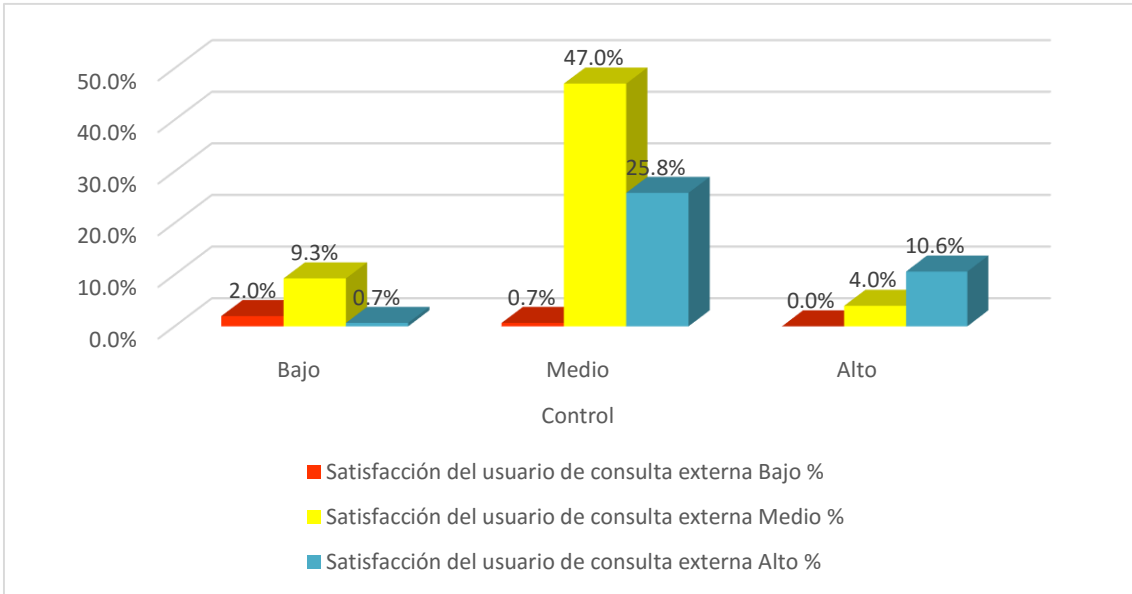
**Tabla 10:** Correlación entre la dimensión control administrativo y la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Rho de Spearman		Satisfacción del servicio de atención de consulta externa
Control administrativo	Coefficiente de correlación	,495**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	151

\*\*p< 0.01 (altamente significativa)

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa – San Martín

**Interpretación:** Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión control administrativo mantiene una relación positiva, media y altamente significativa (Sig. < 0.01) con la satisfacción del servicio de atención de consulta externa. La dimensión control administrativo se presenta básicamente en niveles medios y altos; cuando Satisfacción del servicio de atención de consulta externa es calificada como medio y alto respectivamente. Por lo que se **ACEPTA** la Hipótesis específica 4 de la investigación: Existe relación directa entre el control administrativo y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martín 2018



**Figura 5** Relación entre la dimensión Control y Satisfacción del usuario de consulta externa

#### IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general de la investigación, se parte del aporte de Chiavenato (2017) quien la gestión administrativa, como un proceso que involucra la planificación, gestión, organización y control del uso de los medios para lograr sus objetivos. Se trata de traducir los objetivos y las acciones concretas en planificación, organización, evaluación, control y control de las actividades realizadas en diferentes niveles de la sociedad para lograr los objetivos. (P.19). Por otro lado, Cadotta (2017) muestra satisfacción con los usuarios externos de que la satisfacción se percibe como resultado de expectativas negativas o positivas, mientras que la mayor insatisfacción se produce con aquellos que tienen altas expectativas. y quién adopta el mal comportamiento complementado con la contribución de MINSA (2013) que advierte que el usuario externo es quien acude a mí para consultar a un médico para una enfermedad o una solicitud de primer nivel para decidir sobre su aprendizaje o medicina para tu hogar.

Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la variable Gestión administrativa mantiene una relación positiva y altamente significativa con la variable Satisfacción del usuario de consulta externa; ya que presentan un coeficiente de correlación de 0,617\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Por otro lado, la variable Gestión administrativa se encuentra en un nivel medio correspondiente en un 55.6%; de los cuales el 47.0%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del usuario de consulta externa.

Estos resultados se comparan con los de Vega y Salcedo (2015) quien determinó que el 54% de los encuestados percibe una gestión administrativa regular, y en cuanto a la satisfacción laboral el 45% se encuentran medianamente satisfechos. Finalmente determinaron que existe una relación de moderada a fuerte ( $r=0,719$ ) entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los establecimientos de la Microrred ATE III. Asimismo, Flores (2016) determinó que la percepción de la satisfacción de los pacientes fue de regular con un 71.8% entre la gestión administrativa y satisfacción del paciente; y que existe alta relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente con un

Rho = 0.634. También Gil (2016) concluyo que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia, al encontrar una correlación lineal de Pearson de  $r = 0.911$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre ambas variables. Por su parte Ruiz (2016) concluye que el nivel de satisfacción del usuario externos del Hospital II es salud, el 76% de los encuestados nos manifestaron que se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 24% se encuentra en un nivel regular Finalmente Padilla y Estacio (2015) concluyeron que existe evidencia para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.769, representa una alta correlación.

Respecto al primer objetivo de la investigación, en relación a la dimensión planeación administrativa; se sustenta en el aporte de Robbins y Coulter (2017) quienes señalan que Contiene una definición de los objetivos a perseguir y la anticipación de medidas apropiadas para lograrlos. Las actividades de planificación incluyen el análisis de la situación actual, las expectativas para el futuro, el establecimiento de objetivos, la decisión sobre las actividades de la empresa, la elección de estrategias y estrategias comerciales, y la determinación de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales. Por su parte MINSA (2013) afirma que la satisfacción del usuario debe ser evaluada; Los puntajes de satisfacción del usuario se toman en cuenta en términos del número de compañías de satisfacción y las que implementan medidas para mejorar la satisfacción del usuario de acuerdo con los resultados de la evaluación.

Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión planificación mantiene una relación positiva, media y altamente significativa con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa; ya que presentan un coeficiente de correlación de 0,506\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Por otro lado, la dimensión planificación se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 74.8%; de los cuales el 55.0%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa.

Estos resultados se comparan con los de Recari (2015) quien concluye que en la gestión administrativa existe una falta de una planificación adecuada en los

procesos de compras para el desarrollo de las tareas y la tecnología con la que se cuenta está en condiciones obsoletas por lo que es necesario capacitar al personal. Por su parte, Flores (2016) en su investigación concluye respecto a la dimensión de la Planeación administrativa se relaciona directamente con la satisfacción presentando un  $Rho = 0.734$ .

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, la organización administrativa se fundamenta con el aporte de Robbins y Coulter (2017) quien expresa que La organización es una unión y coordinación de los recursos humanos, económicos, materiales, informativos y otros necesarios para lograr los objetivos. Organizar la actividad implica atraer personas a la organización, determinar tareas, asignar tareas a las unidades de trabajo, identificar y asignar recursos, y crear condiciones para que las personas y los objetos trabajen juntos para lograr el máximo éxito. . 26842 cumple con los estándares de calidad; La primera parte se refiere a la competencia técnica y el desempeño del personal médico; También en el último capítulo se refiere al uso efectivo de los fondos para el cuidado de la salud.

Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión Organización mantiene una relación positiva, media y altamente significativa con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa; ya que presentan un coeficiente de correlación de 0,516\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Por otro lado, la dimensión Organización se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 53.0%; de los cuales el 41.7%, califica en un nivel medio la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Estos resultados se comparan con los presentados por Haro (2015) quien determinó que si existe una elevada incidencia de la gestión administrativa en las personas, ya que se identificó el malestar existente en torno a esta temática por parte del personal policial, evidenciando la necesidad de implementar inmediatamente nuevas estrategias de gestión organizacional tomándole como piedra angular al talento humano. Por otro lado, Flores (2016) respecto a la dimensión organización administrativa, se relaciona con la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo presentando un  $Rho = 0.607$ .

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación, en cuanto a la dirección administrativa, se sustenta bajo la teoría de Robbins y Coulter (2017) quienes expresan que la dirección es una función administrativa que debe alentar a las personas a trabajar mejor, lo que incluye motivar y comunicarse con los empleados, individualmente o en grupo, para mantener relaciones cercanas y diarias con las personas y para liderar e inspirar los objetivos del grupo y de la organización. La gestión se lleva a cabo en grupos, departamentos y en la parte superior de las grandes organizaciones. MINSA (2013) indica que los empleados deben estar motivados para cumplir con los estándares de calidad porque sus acciones o características afectarán a variables independientes como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos físicos de una instalación de salud.

Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión dirección mantiene una relación positiva, media y altamente significativa con la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa; ya que presentan un coeficiente de correlación de 0,540\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Por otro lado, la dimensión Dirección se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 53.6%; de los cuales el 43.7%, califica en un nivel medio la variable Satisfacción del servicio de atención de consulta externa.

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Cabezas (2015) quien en sus resultados demostró la ineficiencia de la gestión, ya que aún persisten rasgos administrativos tradicionales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, si incide en la satisfacción y productividad laboral, obviamente con una percepción de insatisfacción por parte del usuario. Por su parte Flores (2016) concluye, respecto a la dimensión dirección administrativa se relaciona de manera directa con la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo, presentando un  $Rho = 0.535$ . Finalmente, Gil (2016) al relacionar la gestión administrativa en su dimensión trabajo en equipo con la satisfacción del usuario en la atención de las referencias, se obtiene un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.865$ , lo que indica la existencia de una alta correlación positiva.

Respecto al cuarto objetivo de la investigación, en relación a la dimensión control administrativo; se sustenta en el aporte de Robbins y Coulter (2017) quienes

señalan que la cuarta función el control, es para monitorear el desempeño y hacer los cambios necesarios. Al monitorear, los operadores pueden garantizar que los activos de la organización se utilicen de acuerdo con los planes y que la organización alcance sus objetivos de calidad y seguridad. MINSA (2013) establece en su estándar de calidad que sus empleados deben crear la seguridad del usuario para los servicios ofrecidos; garantizar la continuidad de los servicios prestados y su rendimiento debe centrarse en la satisfacción de los usuarios o pacientes con sus requisitos y expectativas.

Los resultados de la investigación aportan evidencias de que la dimensión control administrativo mantiene una relación positiva, media y altamente significativa con la satisfacción del servicio de atención de consulta externa ya que presentan un coeficiente de correlación de 0,495\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01). Por otro lado, la dimensión control administrativo se encuentra en un nivel medio correspondiente a un 73.5%; de los cuales el 47.0%, califica en un nivel medio la variable satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Estos resultados se comparan con los obtenidos por Flores (2016) concluye, respecto a la dimensión control administrativo se relaciona de manera directa con la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional dos de Mayo, presentando un Rho = 0.486. Asimismo, Cortés (2016) concluye que en base a la prueba de Chi cuadrado de puede determinar que existe una relación significativa entre la eficiencia del programa en línea de Es salud y la satisfacción del usuario en el Hospital I – Alto Mayo. Debido a que la Chi calcular, cual valor estadístico es de 16.64 pertenece a la región de rechazo de la H0 y es mayor a la Chi tabular, cual valor estadístico es de 15.51. Finalmente, Gil (2016) al relacionar la gestión administrativa en su dimensión eficiencia del recurso humano con la satisfacción del usuario en la atención de sus referencias, se encuentra un coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.849$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva.



## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,617\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre las variables; además el nivel de la gestión administrativa se percibe en un nivel medio por el 55,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%.
- 5.2. Existe una relación positiva media entre la planificación administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,506\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la planificación administrativa se percibe en un nivel medio por el 74,8% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 55,0%.
- 5.3. Existe una relación positiva media entre la organización administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,516\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la organización administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,0% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 41,7%.
- 5.4. Existe una relación positiva media entre la dirección administrativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,540\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel de la dirección administrativa se percibe en un nivel medio por el 53,6% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 43,7%.

- 5.5. Existe una relación positiva media entre el control administrativo y la satisfacción del usuario de consulta externa del centro de salud SISA, presentando un coeficiente de correlación de 0,495\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), indicando una relación altamente significativa entre la variable y la dimensión; además el nivel el control administrativo se percibe en un nivel medio por el 73,5% de los usuarios de los cuales el nivel de satisfacción del usuario de consulta externa, es medio en un 47,0%

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Se recomienda al Director del Centro de Salud SISA la evaluación de estrategias implementadas para el fortalecimiento de la gestión administrativa con el propósito de ofrecer una atención oportuna y de calidad a los pacientes externos. Asimismo, generar acciones internas en las áreas de atención para mejorar paulatinamente la satisfacción de los usuarios que hacen uso de los diversos servicios del centro con ello asegurar la respuesta adecuada a todas sus expectativas.
- 6.2 Al Director del Centro de Salud SISA, se recomienda integrar y/o crear estrategias de mejoramiento, tales como programas, proyectos, planes y actividades de salud encaminadas a mejorar las condiciones en salud de las comunidades, mejorar la calidad de la atención y dignificar la función de los profesionales y los centros de salud.
- 6.3 Al jefe de recursos humanos implementar talleres en stress psicolaboral para mejorar el trabajo en equipo, involucrar a todo el RR. HH en la toma de decisiones y asegurar una adecuada respuesta a los Usuarios para salvaguardar los procesos de atención instalados asegurándose que el personal técnico y médico cumpla sus funciones a cabalidad.
- 6.4 Al director del Centro de Salud SISA, se sugiere mantener una relación interpersonal con sus colaboradores, motivándolos e inspirándolos mediante trabajos a cumplir con las metas propuestas, asimismo de ser necesario implementar políticas de capacitación continua al recurso humano para mejorar los procesos instalados en los diferentes servicios del centro de salud.
- 6.5 Al director del Centro de Salud SISA, se recomienda la implementación de instrumentos de gestión y control de pacientes para desarrollar un adecuado seguimiento, con ello terminar el proceso de atención de forma íntegra que beneficiaria la imagen de la institución. Por otro lado, evaluar la satisfacción del usuario, asegurándose del cumplimiento cabal en términos de calidad y seguridad.

## VII. REFERENCIAS

- Allen, M. (2004). *“La Importancia para la Salud pública de los indicadores bacterianos que se encuentran en el agua potable. Reunión sobre la calidad del Agua Potable”*. CEPIS. OPS. OMS. Lima, Perú.
- Álvarez, F. (2007). *“Calidad y auditoria en salud”*. Bogotá editorial. Colombia. Ecoe ediciones
- Ávila, K. (2007) *“Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el médico familiar en la unidad de medicina familiar N° 16”*. Infonavit, la estancia, Universidad de Colima, México. Recuperado de: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Gildardo\\_Guadalupe\\_Avila\\_Hernandez.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Gildardo_Guadalupe_Avila_Hernandez.pdf)
- Atalaya, M. (2001). *“La satisfacción en los estudiantes Universidad mayor de san marcos facultad de ciencias administrativas”*. UNMSM. Lima, Perú
- Banco Interamericano de Desarrollo (2002). *“Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”*. Edit. Indes. Bogotá
- Bruce, J. (1998). *“Satisfacción de los servicios de salud”*. Área académica de medicina. Pachuca. México.
- Comisión Conjunta de Acreditación para las Organizaciones de Prestación de Salud (2004). *“Historia de la calidad en la medicina y atención.”*. Edit. Indes. Bogotá
- Domínguez, H. (2006). *“El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente”*. Edit. ECOE ediciones. Quito. Ecuador
- García (2013), *“Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el periodo febrero –mayo 2013”*. Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado:

Recuperado de:  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)

González H. (2006). *“Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001”*. Ecoe Ediciones. Quito. Ecuador

Lam, R. (2008). *“Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia”*. Instituto de Hematología e Inmunología. Ciudad de La Habana, Cuba

López. H. (2012) *“Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire, universidad de valencia, España”*.

Martínez, A. (2005). *“Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud”*, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.

Ministerio de Sanidad (2010). *“Plan de calidad para el sistema nacional de salud”*. Gobierno de España. , Política Social e Igualdad

MSPAS (2015). *“Manual de Atención Integral de Salud”*. Nicaragua. Ministerio de Salud.  
Recuperado de:  
[https://www.paho.org/gut/index.php?option=com\\_docman&view=download &category\\_slug=publications&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518](https://www.paho.org/gut/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=publications&alias=378-modelo-de-atencion-mpas&Itemid=518)

Moreno, R. (2012) *“Análisis y diseño web de citas para EsSalud”*. EsSalud. Seguridad social en Salud del Perú. Lima

Sánchez, F. (2012), *“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe”*, nuevo león, Universidad Autónoma de nuevo león, México. Recuperado de:  
<http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf>

# ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**ANEXO N° 01: Matriz de consistencia**

**Título: Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martin- 2018**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: Existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>H0: No existe relación directa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p>	<p>Técnicas: En las técnicas de medición se utilizará la encuesta, para evaluar la gestión institucional y su relación la satisfacción de la atención del usuario de consulta externa.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción del</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención</p>	<p><b>Hipótesis Especificas</b></p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Hi1: Existe relación directa entre la planificación y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>Hi0: Existe relación directa entre la organización y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p>	<p>Instrumentos: El instrumento que se utilizará en el presente estudio fue el cuestionario se elaborara una serie de ítems en relación a las variables.</p>

<p>servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018?</p>	<p>de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p>	<p>Hipotesis especifica 2</p> <p>Hi1: Existe relación directa entre la dirección y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p> <p>Hi0: Existe relación directa entre el control y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa, San Martin 2018.</p>	
--	--	---	--


Diseño de investigación	Variables de estudio			Población y muestra																											
 <p>Dónde:  m: Muestra de la investigación.  O1: Gestión Administrativa  O2: Satisfacción de la Atención de consulta externa  r: Es la relación que existe entre ambas variables</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="12">Gestión Administrativa</td> <td rowspan="3">Dirección</td> <td>Toma de decisiones</td> </tr> <tr> <td>Estilo de liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Participación y trabajo en equipo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Planificación</td> <td>Filosofía empresarial</td> </tr> <tr> <td>Programas y proyectos</td> </tr> <tr> <td>Priorización de problemas</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control</td> <td>Cumplimiento de metas</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de resultados</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Organización</td> <td>Relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td>Solución de conflictos</td> </tr> <tr> <td>Actualización del personal</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia en el uso de recursos</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Cumplimiento de promesas</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicadores	Gestión Administrativa	Dirección	Toma de decisiones	Estilo de liderazgo	Participación y trabajo en equipo	Planificación	Filosofía empresarial	Programas y proyectos	Priorización de problemas	Control	Cumplimiento de metas	Evaluación de resultados	Organización	Relaciones interpersonales	Solución de conflictos	Actualización del personal	Eficiencia en el uso de recursos									Cumplimiento de promesas	<p><b>Población</b>  La población en la presente investigación estará conformada por usuarios del servicio de atención de consulta externa</p> <p><b>Muestra</b>  Al ser una población infinita se aplica una formula estadística determinando 384 usuarios del servicio de atención de consulta externa.</p>
Variable	Dimensiones	Indicadores																													
Gestión Administrativa	Dirección	Toma de decisiones																													
		Estilo de liderazgo																													
		Participación y trabajo en equipo																													
	Planificación	Filosofía empresarial																													
		Programas y proyectos																													
		Priorización de problemas																													
	Control	Cumplimiento de metas																													
		Evaluación de resultados																													
	Organización	Relaciones interpersonales																													
		Solución de conflictos																													
		Actualización del personal																													
		Eficiencia en el uso de recursos																													
		Cumplimiento de promesas																													



	Satisfacción de la atención de consulta externa	Fiabilidad	Servicio eficaz y eficiente
			Cantidad de problemas solucionados
		Capacidad de respuesta	Rapidez de la atención
			Disposición de ayuda
			Comunicación con los usuarios
		Seguridad	Nivel de confianza
			Nivel de conocimientos del personal
			Nivel de amabilidad
		Empatía	Atención personalizada
			Comprensión de necesidades
		Elementos Tangibles	Cantidad de equipos modernos
			Instalaciones del centro de salud
Apariencia del personal			

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### ANEXO N° 2 CUESTIONARIO N° 01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA

 <b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>					
<b>PROGRAMA DE MAESTRIA</b>					
Buenos días y/o tardes; las siguientes preguntas son de carácter confidencial y tienen fines académicos, destinadas a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. Agradeciendo su colaboración, lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X según corresponda.					
Sexo: M ___ F ___					
Edad: 18 -25 ___ 26 -35 ___ 36 - 45 ___ 45 a más					
<b>Variable Gestión Administrativa</b>					
<b>Dimensión: Dirección</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Toma de decisiones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. El director toma decisiones oportunas para brindar una atención adecuada de consulta externa					
2. La dirección del centro de salud racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio de consulta externa					
<b>Indicador: Estilo de liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3. El director del centro de salud inspira al personal administrativo y de salud para brindar un buen servicio en la atención de consulta externa.					
4. El director del centro de salud motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención de consulta externa					
<b>Indicador: Participación y trabajo en equipo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. El director del centro de salud integra a su personal para el apoyo en el servicio de atención de consulta externa					
6. Usted evidencia que el personal del centro de salud trabaja en equipo					
<b>Dimensión: Planificación</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Filosofía empresarial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. Usted considera que el personal del centro de salud realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución					
8. Para usted la dirección hace cumplir las políticas de atención en el centro de salud					
<b>Indicador: Programas y proyectos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9. Para usted en los programas del centro de salud consideran a los usuarios de consulta externa					

10. Los proyectos del centro de salud están dirigidos para mejorar el servicio de consulta externa					
<b>Indicador: Priorización de Problemas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. Para usted la dirección del centro de salud contempla las necesidades del servicio de atención de consulta externa					
12. Considera usted que la dirección conoce la problemática en la atención de consulta externa					
<b>Dimensión: Control</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Cumplimiento de metas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. La dirección del centro de salud monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones					
14. La dirección del centro de salud motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en la atención de consulta externa					
<b>Indicador: Evaluación de resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención de consulta externa					
16. Considera que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicios de atención de consulta externa					
<b>Dimensión: Organización</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Relaciones interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17. Evidencia que el personal del área de servicio de consulta externa trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad					
18. Observa una comunicación adecuada entre el personal del servicio de consulta externa					
<b>Indicador: Solución de conflictos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. Percibe un ambiente armonioso para trabajar en el servicio de consulta externa					
20. Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de área de servicio de consulta externa					
<b>Indicador: Actualización del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21. Considera que el personal de servicio de consulta externa tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades.					
22. Para usted el personal del área de servicio de consulta externa están capacitados en su función.					
<b>Indicador: Eficiencia en el uso de recursos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23. El personal del área de servicio de consulta externa hace uso adecuado de los recursos con los que cuentan.					
24. Considera que el área de servicio de consulta externa cuenta con los recursos necesarios para un adecuado desempeño de su función					

## CUESTIONARIO N° 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### PROGRAMA DE MAESTRIA

Buenos días y/o tardes; las siguientes preguntas son de carácter confidencial y tienen fines académicos, destinadas a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018. Agradeciendo su colaboración, lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X según corresponda.

**Sexo:** M  F

**Edad:** 18 -25  26 -35  36 - 45  45 a más

#### Variable Satisfacción de la atención de consulta externa

Dimensión: Fiabilidad	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
<b>Indicador: Cumplimiento de promesas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25. El médico le atendió en el horario programado					
26. Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada					
<b>Indicador: Servicio eficaz y eficiente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27. Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
28. Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
<b>Indicador: Cantidad de problemas solucionados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
29. Usted se siente seguro que el diagnóstico del personal médico es el indicado					
30. Considera que la receta emitida por el médico va solucionar su problema de salud					
Dimensión: Capacidad de respuesta	Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Moderadamente de acuerdo	Fuertemente de acuerdo
<b>Indicador: Rapidez de la atención</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31. Considera que la atención del personal administrativo del servicio de consulta externa fue rápida					
32. La atención de los diferentes servicios (análisis, exámenes, farmacia) fue rápida					
<b>Indicador: Disposición de ayuda</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
33. El personal médico del área de servicio de consulta externa se muestra siempre dispuesto a ayudarlo					
34. El personal médico mostró interés en solucionar su problema de salud					
<b>Indicador: Comunicación con los usuarios</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
35. Los carteles, letreros permiten a los usuarios del consulta externa orientarse en las instalaciones del centro de salud					
36. Comprendió la explicación que el personal médico le brindó sobre su estado de salud					

<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Nivel de confianza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37. Durante su atención en el servicio de consulta externa se respetó su privacidad					
38. Usted confía en contar detalles de su problema de salud al personal médico					
<b>Indicador: Nivel de conocimientos del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
39. El personal que le atendió le brindo confianza y seguridad y conoce su función					
40. El personal médico le realizo un examen minuciosos por el problema de salud que motiva su atención					
<b>Indicador: Nivel de amabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
41. El personal le brindo tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
42. El personal administrativo y médico le trato con respeto y paciencia					
<b>Dimensión: Empatía</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Atención personalizada</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
43. El personal médico cuando le atención lo llamo por su nombre.					
44. El personal médico conocía su historia clínica evidenciando conocimiento sobre su problema de salud					
<b>Indicador: Comprensión de necesidades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
45. El personal del centro de salud reconoce la prioridad de su estado de salud					
46. Usted se muestra satisfecho con la atención recibida en el servicio de consulta externa					
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Fuertemente de acuerdo</b>
<b>Indicador: Cantidad de equipos modernos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
47. Considera que el equipamiento en el servicio de atención de consulta externa están disponibles para su uso.					
48. Para usted el servicio de consulta externa cuenta con los materiales y equipos necesarios para un adecuado servicio.					
<b>Indicador: Instalaciones del centro de salud</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
49. Usted considera que el mobiliario del centro de salud es cómodo					
50. Evidencia que las instalaciones se encuentran limpias y con olores agradables					
<b>Indicador: Apariencia del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
51. Considera que el personal administrativo del servicio de consulta externa se encuentra adecuadamente vestido					
52. El personal médico emplea uniformes para una fácil identificación					

### Anexo 3: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : Escuela POS GRADO UCV  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): NERITH VASQUEZ ALVA

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento es aplicable ya que las dimensiones e indicadores, sus ítems, tienen buena calificación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 (BUENA)

Tarapoto, 23 de Setiembre de 2018

Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 01109463

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo

Institución donde labora : Escuela de POS GRADO UCV

Especialidad : Docente - Metodólogo

Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa

Autor (s) del instrumento (s): NERITH VASQUEZ ALVA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Las categorías investigativas son coherentes con las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 (BUENA)

Tarapoto, 23 de Setiembre de 2018

*Gustavo*  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rengifo Guerra Edwin

Institución donde labora : Institución Educativa Francisco Izquierdo Ríos

Especialidad : Mg. En Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa

Autor (s) del instrumento (s): NERITH VASQUEZ ALVA

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJE TIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Los instrumentos son aplicables por los que las dimensiones, indicadores e ítems son coherentes*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

BUENA

Tarapoto, 12 de Octubre de 2018

*Edwin Rengifo Guerra*  
 Mg. Edwin Rengifo Guerra  
 DNI: 43980819

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Rengifo Guerra Edwin  
 Institución donde labora : Institución Educativa Francisco Izquierdo Rios  
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa  
 Autor (s) del instrumento (s): NERITH VASQUEZ ALVA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Las categorías investigadas las dimensiones son coherentes con los indicadores, por lo que los instrumentos son aplicables*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 BUENA

Tarapoto, 12 de Octubre de 2018

  
 .....  
**Mg. Edwin Rengifo Guerra**  
**DNI: 43980819**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Torres Lindsay  
 Institución donde labora : Empresario Independiente.  
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa  
 Autor (s) del instrumento (s): NERITH VÁSQUEZ ALVA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJE TIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*INSTRUMENTO APLICATIVO*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.6** BUENA

Tarapoto, 12 de Octubre de 2018

*Lindsay Arévalo Torres*  
**Mg. Lindsay Arévalo Torres**  
**DNI 01127335**

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Torres Lindsay  
 Institución donde labora : Empresario Independiente  
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa  
 Autor (s) del instrumento (s): NERITH VÁSQUEZ ALVA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Gestión Institucional y Satisfacción del servicio de atención de consulta externa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*INSTRUMENTO APLICATIVO*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7 BUENA

Tarapoto, 12 de Octubre de 2018

  
**Mg. Lindsay Arévalo Torres**  
**DNI- 01127335**

Sello personal y firma

#### **Anexo 4: Informe Técnico de Fiabilidad para el Cálculo del Alfa de Cronbach**

Según Bernal (2010) se refirió la confiabilidad es una propiedad del objeto para realizar las funciones especificadas, manteniendo a tiempo los valores de los parámetros operativos establecidos dentro de los límites especificados, que corresponden a los modos y condiciones de uso, mantenimiento, reparación, almacenamiento y transporte especificados. (p. 246).

Tabla 11.

*Resultados del análisis de fiabilidad de las variables*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
Gestión Administrativa	0,910	24
Satisfacción en la atención al usuario de consulta externa	0,874	28

En el presente trabajo de investigación se efectuó el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 24.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos de 24 y 28 preguntas para cada uno a 30 ciudadanos escogidos al azar, donde se demostró que ambos instrumentos son confiables, con resultados de 0.910 y 0.874 en el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 12.

*Resultados del análisis de fiabilidad de las Dimensiones de Cultura organizacional*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
Dirección	0,820	6
Planificación	0,832	6
Control	0.943	4
Organización	0,823	8

Tabla 13.

*Resultados del análisis de fiabilidad de las Dimensiones de Satisfacción en la atención al usuario de consulta externa*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de Ítems</b>
Fiabilidad	0.913	6
Capacidad de respuesta	0.813	6
Seguridad	0,820	6
Empatía	0.943	4
Elementos Tangibles	0.893	6

## Anexo 5: Constancia emitida por la entidad



San José de Sisa, 24 de Octubre del 2018

Carta N°. 011- 2018-J. MICRO RED SISA

Señora:

Nerith Vásquez Alva

**SAN JOSÉ DE SISA.**

**ASUNTO : AUTORIZA DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y al mismo tiempo autorizarle el desarrollo de su tesis "Gestión Administrativa y la Satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa San Martín-2018", en el Hospital de San José de Sisa y pueda cumplir con sus metas profesionales.

Hago propicia la oportunidad para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

RED DE SALUD EL DORADO  
Jefa. Ymelda Zelada Mori  
JEFE MICRO-RED SAN JOSE DE SISA

C/c.  
Archivo  
Obst.Mg.YZM/gnmsh



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vásquez Alva Nerith

D.N.I. : 01128789

Domicilio : Jr. Huáscar #113 - San José de Sisa

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 948339064

E-mail : nerith\_1975@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vásquez Alva Nerith

Título de la tesis:

"Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa -San Martín- 2018"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.




Firma : 

Fecha : 07 de febrero 2019

## Anexo 7: Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=1044056328&u=1050025192&s=1

feedback studio | TESIS /15



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión Administrativa y la satisfacción del  
servicio de atención de consulta externa en el  
Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**  
Br. Nerith Vásquez Alva

**ASESOR:**  
Dr. Gustavo Ramírez García

Página: 1 de 67    Número de palabras: 14109    Text-only Report | High Resolution    Activado

10:41  
3/04/2019



## Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA, ha revisado la tesis del estudiante Br. NERITH VASQUEZ ALVA titulada "Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa - San Martin -2018" constato que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNUTIN. El suscrito analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no contribuyen 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 Cesar Vallejo.

Tarapoto 26 de Noviembre del 2018

  
-----  
**Dr. Gustavo Ramirez Garcia**  
**CPe** DNI. 01109463  
CPPe. 0348647

**Anexo 09:**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Nerith Vásquez Alva**

INFORME TITULADO:

**“Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa-San Martín - 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**