



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo
Lanatta Lujan SMP 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra En Gestión Pública

AUTOR:

Br. María Esther Córdova Tello de Aguilar (ORCID: 0000-0001-8192-6558)

ASESORA:

Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres que siempre me apoyaron en todo momento de sus vidas y a mis hijos por su comprensión y cariño.

Agradecimiento

Dar las gracias a Dios por guiarme en este camino largo de perseverancia. Agradecer el apoyo incondicional de mi familia en todo este tiempo de estudio.

Página del jurado

Declaratoria de autoría

María Esther Córdova Tello de Aguilar estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10618006, con la tesis titulada “Gestión directiva y calidad de atención de los usuarios en la posta médica Gustavo Lanatta Luján del distrito de san Martín de Porres, año 2019”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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.

11 de enero de 2020



María Esther Córdova Tello de Aguilar
DNI: 10618006

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.3. Población, Muestra y Muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	28
III. Resultados	29
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	45
VI: Recomendaciones	47
VII. Referencias	48
Anexo	52
Anexo 1.	53
Matriz de consistencia	53
Matriz de Operacionalización	56
Anexo 2.	60
Encuesta de las variables	60
prueba de confiabilidad alfa de Cronbach	64
Base de datos de la Prueba piloto de Gestión directiva	65
Base de datos de la Prueba piloto de Satisfacción de los usuarios	66
Validación	67
Anexo 3.	86
Base de datos	86
Anexo 4.	88
Constancia de registro del proyecto de tesis	88
Autorización de la Universidad Cesar Vallejo	89
Constancia de respuesta del centro de salud	90

Índice de tablas

	Página
Matriz de Operacionalización de la Variable Gestión Directiva	20
Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción de los Usuarios	21
Distribución de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta lujan	22
Validez del cuestionario sobre gestión directiva y satisfacción de los usuarios	24
Confiabilidad del instrumento de Gestión directiva	25
Confiabilidad del instrumento de Satisfacción de usuarios	25
Prueba de normalidad	27
Variable Gestión directiva	29
Dimensión Gestión directiva	30
Variable Satisfacción de usuario	31
Dimensiones Satisfacción de usuario	32
Correlación de las variables de gestión y satisfacción del usuario	34
Correlación de la gestión directiva y la fiabilidad	35
Correlación de la gestión directiva y la capacidad de respuesta	36
Correlación de la gestión directiva y la seguridad	37
Correlación de la gestión directiva y la empatía	38
Correlación de la gestión directiva y los aspectos tangibles	39

Índice de gráficos

	Página
Gráfico de la variable gestión directiva	29
Gráfico de las dimensiones de la variable Gestión directiva.	30
Gráfico de la variable Satisfacción de usuario externo	31
Gráfico de las dimensiones de la variable Satisfacción de usuario externo	32

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan S.M.P 2019, tiene como objetivo general Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P 2019.

El método empleado fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva, el diseño es no experimental. La población estuvo constituida por 350 pacientes, la muestra con la que se trabajo fue de 80 pacientes y el muestreo fue de tipo no probabilístico.

La técnica utilizada para la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad, cuyos resultados de la prueba piloto fue de 0.859 para la variable 1 y de 0.865 para a variable 2, indicando que ambos resultados son alta y moderadamente confiables. En la investigación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y satisfacción de los usuarios en el centro de salud. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva considerable.

Palabras clave: Gestión, directiva, satisfacción, usuarios.

Abstract

The present research work entitled Management and user satisfaction of the Gustavo Lanatta Lujan Health Center SMP 2019, has as a general objective Identify the current relationship of Management directive and user satisfaction of the Gustavo Lanatta Lujan health center, SMP 2019.

The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of research was substantive, the design is not experimental. The population consisted of 350 patients, the sample with which it was worked was 80 patients and the sampling was non-probabilistic.

The technique used for the information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. It was confirmed that the measuring instruments applied through Cronbach's Alpha were of excellent reliability, whose results of the pilot test were 0.859 for variable 1 and 0.865 for variable 2, indicating that both results are high and moderately reliable. Through the results. In the investigation, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, it is concluded that there is a significant correlation between the variables management and user satisfaction in the Gustavo Lanatta Lujan health center. It is concluded that the correlation between the variables is considerable positive.

Keywords: Management, directive, satisfaction, users.

I. Introducción

A nivel internacional podemos mencionar sobre la salud en los países Europeos, España, Italia, Francia, etc. En el 2012 la oficina Regional OMS de Europa publicó varios documentales sobre la realidad de la salud de cada región con el objetivo que cada país de Europa pueda mejorar la salud pública de su población. Gracias a estas publicaciones la salud ha ido mejorando en cada región. En el 2018 el informe publicado por la OMS dio a conocer que la salud en Europa ha mejorado y logro satisfactoriamente culminar los objetivos claves. Mejoro la reducción de la mortalidad por diferentes enfermedades no transmisibles, la mortalidad infantil disminuyo y la esperanza de vida aumento. Las enfermedades no transmisibles como cardiovasculares, la diabetes y el cáncer, son problemas de todos los países de Europa y también de América latina. En México la salud está dividido por dos sectores el público y privado, al igual que nuestros país, el sector público está financiado por el estado, tanto en la infraestructura y el abastecimiento de los equipos del hospital y el sector privado presta su servicio con la finalidad de una remuneración por el servicio que ofrece. En México ha reducido las enfermedades no transmisibles, la infraestructura ha mejorado y los hospitales tienen equipos modernos para diferentes tipos de exámenes. A pesar de que en los últimos 10 años ha ido mejorando el sistema de salud, se ha observado la falta de médicos y enfermeras en los hospitales de acuerdo a la cantidad de la población.

La salud en América latina según la revista “The Lanced” que evalúa la salud de 195 países desde 1990 hasta el 2015 nos dice que Chile lidera en salud, seguido por Cuba, Costa Rica y Uruguay, algunos países han ido mejorando por las estrategias que han utilizado basándose en convenios con otras entidades privadas. Perú ha ido mejorando con un 52 % las enfermedades de mortalidad debido a las estrategias del Ministerio de Salud, pero todavía existe una deficiencia de la Gestión Publica en los diferentes centro de salud, por lo cual los pacientes están insatisfechos de la atención, que el personal médico demuestren empatía con los usuarios, la confianza a los pacientes, donde los trabajadores deben inspirar capacidad profesional, existe también muchas deficiencias en la atención que se les da a los pacientes en los diferentes centros de salud entre ellos mencionamos una infraestructura deficiente, la falta de atención con calidez a las personas mayores, la mayoría de sus equipos son de tecnología antigua, están obsoletas por ende hay deficiencia en los diagnósticos a los pacientes, además la citas son restringidas siendo muy poca la

cobertura de atención de las diferentes especialidades, se observa que hay un incremento de pacientes y poco personal médica.

La satisfacción del usuario hace referencia al modelo de atención que se le brinda cuando acude a un establecimiento de un centro de salud, donde el cliente encuentre la satisfacción de haber sido atendido con calidez, amabilidad, cordialidad de parte del personal encargado ya que es necesario que los usuarios deben recibir un buen servicio, ya que en todo centro de salud es indispensable tener conocimiento del nivel de satisfacción de esta manera se puede identificar la calidad y que tipo de información se está comunicando a los pacientes, ya que el anhelo es considerar que todos los pacientes estén satisfechos, siendo esto lo deseable, pero para lograr esto es necesario que los profesionales médicos, enfermeros u otra persona que atiende a los pacientes, debe contar con ciertas características como tener una imagen adecuada, actitudes con amabilidad, carisma, ser auténticos y ser empáticos, tener un buen trato hacia los pacientes, este tipo de atención genera un grado de satisfacción en los pacientes, ya que esto es un reflejo del tipo de educación que haya recibido el profesional que atiende o del tipo de formación que haya recibido en las Universidades o Institutos.

La Gestión Directiva ha brindado charlas al personal de su institución en las áreas que trabajan, pero siguen los usuarios descontentos de la gestión Directiva, En el Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan, existen dificultades en diferentes aspectos en la atención a los usuarios por ello se plantea el presente trabajo de investigación denominado “Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan – S.M.P 2019” investiga para que se mejore dicha problemática y por entender las necesidades y las dificultades para brindar algunas soluciones estratégicas y poder mejorar dicha situación. El presente trabajo de Investigación nos va permitir reconocer la influencia de la Gestión directiva en la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres 2019, en el cual se analiza, como el personal de salud están brindando la atención a sus pacientes, para que de esta manera reconociendo sus dificultades se pueda brindar algunas recomendaciones, buscar nuevas estrategias para ir mejorando la calidad de atención que se brinda todos los usuarios, en la cual podemos observar que la satisfacción que tienen los usuarios es de suma importancia y poder superar las deficiencias de la atención.

Continuando con el trabajo, cuenta con el análisis de los siguientes estudios nacionales e internacionales, se pudo considerar algunos autores internacionales para la investigación. tomamos en cuenta a los autores Rodríguez y Mendoza (2017) en su tesis titulado Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario, a través de la gestión sanitaria, del director ha cumplido con mucha habilidad siendo este muy competente y ha logrado una buena conducción directiva, mejorando el protagonismo médico, por ende estos cambios han evolucionado y han logrado mejor satisfacción en los usuarios, los diferentes estudios de la gestión y la satisfacción han representado diferentes cambios de resultados ante los usuarios, gestores y organizaciones y de esta forma priorizar los modos críticos entre sus dimensiones de las variables mencionadas para mejorar los proyectos de mejora continua. El autor Fontova (2015) estudió y planteó que las áreas de atención por urgencias de los centros de salud, los pacientes siempre se quejan por la deficiente atención, desde el momento en que el paciente entra al hospital en el sector de triaje hasta la prestación de servicio de los doctores y enfermeras. Del mismo modo Zavala (2015) en su trabajo La evaluación de la calidad de la atención del servicio de enfermería como un proceso sistemático que se realiza en las instituciones de salud, es muy importante, respecto a ello, las directrices operativas e instrumentos empleados para la medición en la calidad de la atención de enfermería se prepararon en la “Comisión Interinstitucional de Enfermería” (CIE) conjuntamente con la “Dirección General de Calidad y Educación en Salud” ente encargado de la “Cruzada Nacional por la calidad de los servicios de Salud”, ambos facilitan la continuidad frente al desarrollo del proyecto de Evaluación de la Calidad de los servicios de Enfermería, mediante los indicadores de calidad. Al respecto, la calidad que muestran el personal de salud en la atención de los diferentes servicios de enfermería es vital para la recuperación de los pacientes en su salud, puesto que las enfermeras son protagonistas profesionales, en donde sus competencias están diversificadas, además se encuentran en los diferentes ambientes que se encuentran involucrados con el cuidado. Se indica que la calidad de la atención se edifica sobre el cimiento de una interrelación de diversos agentes importantes que conjuntamente enrumban sus acciones en búsqueda de la calidad, así como también la mejora de la atención, entre los agentes más importantes se encuentran los trabajadores de enfermería, por su aporte vital, en cualquier situación para coordinar e integrar los diversos aspectos de calidad en la atención directa de las personas.

Por otro lado Guachichullca, (2015) Actualmente podemos observar que hay un alto nivel de desinterés en la carga de trabajo del personal de las instituciones relacionadas con el sector de salud, puesto que la mayoría de los trabajadores no cuentan con estrategias necesarias, como las capacitaciones, la motivación y la retroalimentación; dicha evaluación no se da en las diferentes áreas, así como también no están satisfechos con las puntuaciones realizadas por las persona encargadas de la dirección, bajo estas circunstancias, se recomienda que las instituciones de salud, deben contar en su institución con una programación de evaluación laboral único para cada entidad, que permita dar a conocer los resultados más sobresalientes y así tomar decisiones correctivas en bien de la institución. Lo que se pretende es dar a conocer a los jefes del Hospital de “Tarqui”, que las evaluación del desempeño al personal de cada área, no debe realizarse solo con el fin de establecer medidas drásticas, estrictas o poner puntuaciones sobre la práctica laboral, como se viene haciendo, por el contrario la evaluación debe ser considerada como un proceso que permita desarrollar el potencial de cada uno de los trabajadores, y además es una estrategia importante para el área del personal debido a que nos permite identificar aquellos trabajadores con mejores potencialidades reconociendo sus habilidades, destrezas y competencias, especialmente contribuye a desarrollar la excelencia y cualidades del empleado, contribuyendo a conseguir un nivel alto en el desempeño y la capacidad en que se desenvuelve, que se evidencie en la labor administrativa, así como en el área de salud, todo ello a favor del Hospital, de todo los paciente, de sus familiares que los acompañan y la comunidad de su entorno, que necesitan de este servicio comunitario, todas estas características en conjunto a las labores que se realiza en la zona de trabajo. Finalmente, Pérez (2015), que es la acción de gestionar, administrar un conjunto de trámites de una institución para poder concretar un proyecto. La Gestión es muy significativo debido a que lleva a tomar alternativas o decisiones con la finalidad de mejorar una institución para lograr una mejora en las necesidades que esta tiene e incrementar en su productividad en favor de los usuarios.

Así mismo también se consideró estudios nacionales como, Orihuela, (2017), en su trabajo que la gestión administrativa se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión y la satisfacción, en esta tesis nos habla de que no hay un buen control del estado, dan prioridad a otras actividades, dejando de lado las necesidades básicas de nuestra comunidad. En el centro de salud de Ventanilla, el director es el

encargado de gestionar las necesidades del centro y a la vez también de atender a los pacientes, la cual no lo hace adecuadamente y es ahí donde los pacientes muestran la disconformidad de la atención, también se observa los equipos obsoletos que utiliza el personal de salud o incluso la falta de estos equipos. Mientras que Mejía (2016), nos habla sobre su investigación La satisfacción del cuidado del enfermero, considerando una investigación de tipo cuantitativa, aplicando el diseño descriptivo, además se contó con una población de 400 personas, mientras que la muestra estaba constituida por 132 pacientes seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple, empleándose la técnica de la encuesta, por otro lado se aplicó un cuestionario SERVQUAL para el tratamiento de los datos se usó el SPSS versión 22 concluyendo en un alto porcentaje (75%) que se requiere los cuidados de enfermería para poder mejorarlos, mientras que el 25% de los pacientes están satisfechos de la atención de los enfermeros.

Así mismo Flores (2016) en su trabajo de investigación, identifico problemas en la atención en el hospital, debido a esto se realizó el siguiente planteamiento: ¿Cuál es el nivel predominante de calidad de atención en los pacientes?, se identificó el nivel sobresaliente de la calidad de atención acorde a las dimensiones, de esta forma se puede establecer indicadores que contribuyen a mejorar la calidad de atención a los pacientes que se ofrece en el mencionado nosocomio. Se infiere que la calidad es un indicador importante, dirigido a brindar seguridad a todos los usuarios, reduciendo la inseguridad en la prestación de servicio; esto nos lleva a la urgencia de adecuar un método de gestión de calidad para todas las entidades que prestan servicios y que puedan ser evaluado con regularidad para conseguir buenos resultados en la calidad de atención del hospital departamental de Huancavelica.

Según Rosales (2017) en su tesis de investigación, toma los aportes del autor Donabedian, en donde nos indica que los tres elementos de la calidad asistencial son técnicos, humanos y del entorno, en referencia a la satisfacción del adulto mayor. El diseño que se utilizó en el trabajo fue descriptivo y de corte transversal, además se usó la técnica de la encuesta, y de instrumento el cuestionario. La muestra estuvo formado por un total de 60 pacientes adultos mayores que se estuvieron hospitalizados en el área de medicina del hospital Cayetano Heredia. Otro aporte de Chumpitaz (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer alternativas de solución que contribuya a la mejora de los comportamientos y acciones en el personal de enfermería con la finalidad de

mejorar el cuidado que brindan en la satisfacción de los pacientes, en lo que se necesita y en sus expectativas. El trabajo de investigación está determinado por condicionantes como la responsabilidad, confiabilidad, empatía. La satisfacción del usuario se sustenta entre la diferencia de las perspectivas de los pacientes y la apreciación de los servicios que recibe del personal médico, teniendo como dimensiones Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. De acuerdo a los aportes de Bazán (2017), en su trabajo de tesis propuso el objetivo de conocer la relación entre el grado de calidad y el nivel de satisfacción, la investigación fue no experimental, además el diseño empleado fue el descriptivo correlacional, el instrumento aplicado fue la encuesta, con una población de un total de 337 usuarios de Essalud. Los resultados más sobresalientes en la calidad de atención se observó que el 67% de los encuestados indicaron que se encuentran en un nivel regular, por otro lado solo el 33% señaló que se encuentran en un nivel bueno, mientras que los resultados de la satisfacción del usuario externo fue el 76% que se ubican en un nivel bajo, por otro lado el 24% se ubican en un nivel regular, llegando a la conclusión que se da una relación directa entre la calidad y la satisfacción. Según Guillen (2016), Nos señala que la gestión directiva, que durante todo el tiempo que está a cargo, tiene que encontrar estrategias, conocimientos, tiene que planificar y organizar con sus empleados para fortalecer y mejorar todas las debilidades de su centro de trabajo. La gestión directiva está caracterizada por guiar el talento individual y grupal, ser interpersonal, fomentando el trabajo cooperativo, trabajando en equipo, impulsando las ganas de trabajar, produciendo una prestación de servicio de calidad.

En relación a los estudios, se consideraron las teorías relacionadas al tema y demás soportes teóricos que sostienen este estudio, hablaremos de la variable de gestión directiva que se abordó la teoría; Según la autora Teresa Huisa (2013), Las funciones de la gestión administrativas, en particular la organización y la dirección cumple un papel importante en el desarrollo de una empresa, el administrador o director tiene que contar con habilidades y destrezas para manejar la empresa. El director cumple un papel importante ya que todo depende de sus conocimientos sobre la organización y planificación que él utilice en la empresa, tiene que tener conocimientos de cómo gestionar los recursos que necesita para el crecimiento de la empresa. El director debe tener una visión de líder, ser una persona motivador, que trabaje en equipo con sus empleados, muy comunicativo con el personal y los clientes, si se cumple con todas estas características, la empresa conseguirá que sus

clientes se sientan satisfechos con la calidad de atención que les brindan. También podemos observar la dificultad de toda empresa, que es el personal, la preocupación de todo equipo directivo es su personal, es difícil encontrar personas que tengan la misma visión que el director, no todos tiene la misma predisposición e identificación con su empresa, no todos trabajan por vocación y es ahí donde viene las dificultades como los clientes insatisfechos, no hay empatía entre el personal y los clientes e incluso entre el personal que labora, por más que haya una buena gestión si no se trabaja con dedicación y vocación no tendrá buenos resultados.

Según Chiavenato (2017) “Según la teoría los elementos de la administración se contemplan en los deberes del director así lo determino el autor Fayol (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero dando un enfoque moderno. En la actualidad se dan estas funciones como base de un administrador y se está utilizando en la organización de la empresa; la planeación, la organización, la dirección y el control. La ejecución de estas cuatro funciones componen el proceso administrativo”. (p.142) .Las funciones de la administración deben ser manejadas por el administrador que se definió como planeación, organización, dirección y control, la ejecución de las cuatro elementos cumplen funciones diferentes pero a la vez no se pueden separar, el director tiene que trabajar su gestión tomando en cuenta estos elemento para que la institución o la empresa tenga éxito. La planificación en una institución no se improvisa, toda ejecución tiene una planificación anticipada para poder lograr los objetivos planteados, con la planificación vamos a determinar a donde vamos a llegar, que es lo que debemos hacer, en cuanto tiempo lo vamos a trabajar, con qué recursos contamos y en qué orden se va trabajar, siempre priorizando las necesidades. En la organización el director encarga de asignar los trabajos a su personal, dar responsabilidades y de consignar los recursos para los proyectos de la institución o empresa. La dirección es poner en acción la empresa por un solo motivo en común, desde este elemento el director dirige a su personal desde el gerente hasta el personal de servicio, un director tiene que ser líder, comunicativo y motivador. Control, es el último elemento donde se va controlar el desempeño de sus trabajadores tiene que estar en constante monitoreo y luego comparar con el estándar de desempeño establecido y aplicar una medida correctiva en bien de la empresa. Utilizando las funciones administrativas se va lograr que la institución cumpla con sus objetivos establecidos en bien de los usuarios.

El autor Anzola, (2010) menciona que la gestión se fundamenta en organizar las diferentes actividades cuyo fin es cumplir con sus objetivos y metas planteadas, con la ayuda del personal y ciertas labores como; la planeación, organización, dirección y control. Según el autor Pérez (2012), Gestionar es la capacidad que tiene cada administrador para realizar una buena gestión, primero se realiza la planificación, se recoge todo los datos, luego se analizan los datos recogidos para obtener información y aplicar la toma de medidas pertinentes. (P.112).

Las dimensiones de la Gestión Directiva, las cuales encontramos cuatro dimensiones, según la autora del libro Dirección y Organización, Huisa, (2013) considera que la gestión se desarrolla las cuatro dimensiones; estas dimensiones son; Planeación, Organización, Dirección y Control, estas cuatro dimensiones son la base de la gestión ya que están relacionadas entre sí. El personal administrativo es el encargado de organizar y dirigir la empresa, facilitando a todo el personal para lograr los objetivos planteados, que es la eficacia de sus servicios. Ahora hablaremos sobre la primera dimensión que es la Planificación, según la autora Huisa, (2013) La planificación administrativa prevé en generar los recursos, objetivos y diferentes actividades para poder lograr los objetivos trazados. Es un proceso donde se va seleccionar diferentes recursos, también se va seleccionar alternativas, medios y objetivos para poder mejorar el nivel de competitividad de una empresa. (p. 99).Lo primero que tiene que hacer el personal administrativo o directivo es la planificación, donde se tiene que plantear los objetivos a trabajar y después buscar los recursos necesarios para realizar todas las actividades planteadas en bien de la empresa.

Así mismo el autor Amador, (2008), que la planeación es que hacer, como hacerlo, cuando hacerlo y quien lo hace. Si no hay una buena planeación no va funcionar todo lo planificado, por eso se tiene que trabajar en equipo para que todo funcione bien y así evitar pérdidas e insatisfacciones de los usuarios. La planificación es un instrumento con la cual se antepone para mejorar la organización de una institución o empresa, cuya finalidad es cumplir con los objetivos y la solución de los problemas. Siguiendo con la misma temática Galarza y Almuñías, (2015) dice que la planificación está vinculado a la toma de decisiones institucionales que debe cumplir varias funciones como ser participativo, critico, flexible, integral, continuo y orientador para promover el cambio y cumplir los objetivos de la institución. Por otra parte el autor Louffat (2012), conceptualizo a la

planificación como el primer elemento del proceso administrativo de una institución, la planificación orienta, guía y plantea estrategias que a largo plazo la institución será sostenible en el tiempo. La segunda Dimensión es la Organización, la autora Huisa (2013), señalo que la organización es un proceso que compromete a varias personas trabajar en equipo con el fin de alcanzar una meta. Del mismo modo el autor Louffat (2012), nos dice que la organización es el segundo elemento de la gestión, que para poder organizar tenemos que utilizar cuatro aspectos fundamentales que son; el primer aspecto es plantear el modelo organizacional, un esquema adecuado a las estrategias que se ha diseñado en la institución. Luego es definir el organigrama que es un gráfico donde representa el modelo organizacional. Ahora el tercero es el manual organizacional que consiste en un documento de mejor información plasmado en organigramas. Y el cuarto manual es recapitulación analítica del diseño organizacional, donde se fundamenta los componentes organizacionales de la institución.

Por su parte el autor Stoner (2019), plantea que la organización como gestión es parte esencial del proceso administrativo. Nos permite estar abierto a los cambios para mejorar la institución, también nos habla sobre la relación que se da entre los trabajadores y la empresa, trabajar en armonía hace que tengan un buen clima laboral. Finalmente el autor Chiavenato (2006), menciona que la gestión no solo se encarga de la parte administrativa, sino también de sus habilidades, su forma de desenvolverse, su talento, los conocimientos adquiridos y la personalidad de cada trabajador de la institución o empresa. La función del administrador es concretar estrategias, diagnosticar diferentes situaciones, medir los recursos de la empresa, solucionar los problemas que se presentan, ser una persona innovadora y competitividad. La tercera dimensión la Dirección, según la autora Huisa (2013), nos dice que la dirección junto con la organización, es la clave para salir adelante una empresa o institución y así los clientes o usuarios queden satisfechos con el trabajo organizado de dicha institución. Pero para que esto funcione el administrador tiene que cumplir ciertos requisitos, ser competente en sus capacidades y destrezas, buen manejo del personal, tener empatía, mostrar seguridad a sus trabajadores y clientes, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación con sus trabajadores, control administrativo y lo más importante conocimiento organizacional y financiera.

Así mismo se considera al Comportamiento empático según López, (2016) manifiesta que personas que trabajan en algunas empresas tienen un comportamiento

empático es decir muestran una actitud positiva que permite establecer con facilidad buenas interpersonales. También podemos mencionar que la empatía tiene relación directa con la Inteligencia Emocional. John Mayer y Peter Salovey en los años 90, donde fue mencionado por primera vez, se muestra consideración a las habilidades de cada una de las personas para que ellos puedan comprender las emociones que pueden tener otras personas y de sí mismo, poder controlar y dirigir su conducta, reconociendo sus emociones, ya es muy importante este factor y además de auto motivarnos y relacionarnos con las demás personas de una manera eficaz y satisfactoria, por ello es importante la empatía porque nos permite la capacidad de juzgar o entender las emociones y la conducta de la persona, por ello el desarrollar esta habilidad, muchas veces practicando, entrenando a ser mejores personas con mejores actitudes, que podemos entrenar y de ahí llegar a tener mejores relaciones interpersonales, por ello se necesita practicar una escucha activa, atención plena y sobre todo mantener una actitud de comprensión.

El Manual de Procedimientos (MAPRO 2014) este documento describe las responsabilidades que deben asumir los trabajadores de una unidad administrativa, así mismo incluye las áreas involucradas con sus respectivas normas de funcionamiento según los puestos o áreas administrativas, presentan información, documentos necesarios, formularios, relación de las máquinas o materiales de oficina que los trabajadores deben saber utilizar que cualquier otro dato esté presente en este manual que servirá de auxilio para desarrollar las actividades dentro de la empresa. Las auditorías realizadas en las empresas se da en función al control de las funciones de los trabajadores, dentro de las áreas o unidades administrativas, dicha evaluación o control interno se da tanto a los trabajadores como los jefes de cada área. La comunicación con el usuario según MSD SALUD, (es un manual donde encontramos soluciones y herramientas de salud), nos dice que la comunicación entre los pacientes y el personal que labora en dicha institución, cumple un papel relevante en el entorno sanitario ya que la habilidad de relacionarse de los trabajadores va permitir tener un mejor desenvolvimiento para interactuar con el paciente, sin embargo, hace años está cambiando con la tecnología, ya no existe mucha relación comunicativa entre el comprador y el usuario, ahora se debe practicar mejor las estrategias de comunicación para podernos conectar mejor con los usuarios de la salud. Frente a la salud de los pacientes es importante comunicarle claro sobre la situación de su enfermedad, haciendo que se minimice el padecimiento de su enfermedad. La cuarta

dimensión el Control, de acuerdo a la autora Huisa (2013), sostiene que el control sirve para medir el desempeño, detectar algunas falacias y establecer las correcciones. El control como un proceso administrativo es importante y las personas encargadas de realizar el control tienen que ser competentes para controlar el desempeño de los trabajadores y realizar las correcciones en bien de la empresa.

Ahora hablaremos sobre la segunda variable Satisfacción de los usuarios, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) partieron del paradigma de la desconfirmación, al percibir la calidad de un servicio, para poder medir se tuvo que elaborar un instrumento. Después de varias investigaciones y evaluaciones de todos los servicios percibidos por diferentes instituciones se elaboró un instrumento que ayudara a cuantificar la calidad del servicio, ese instrumento fue SERVQUAL. A través de este instrumento se hacía la evaluación aproximadamente de las expectativas y percepciones de un cliente, ya que les servía de referencia a la investigación (p.9). nos dice que estos autores desarrollaron un instrumento que llamaron SERVQUAL en la cual permitió a las empresas evaluar la calidad de sus servicios, tanto como las expectativas y las percepciones de los consumidores, al inicio este instrumento consistía en 10 dimensiones de calidad, se hicieron estudios y pruebas y llegaron a la conclusión que todas esas dimensiones no eran necesarios y las disminuyeron 5 dimensiones que consideraron importantes, (empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad). Estas dimensiones tiene un solo fin buscar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ya que es uno de los objetivos primordiales a largo plazo, porque depende del servicio que se le da para que el cliente quede satisfecho con lo que consumió.

Continuando con el tema el autor Herzberg (2015), nos habla de dos factores donde se puede observar que la motivación es importante para el desarrollo del comportamiento, existen dos tipos de factores que afirman, la satisfacción: son aquellos sentimientos positivos y la insatisfacción: son sentimientos negativos, llamado factor higiénico. El autor planteo estas teorías para relacionarlo con el comportamiento de los empleados en sus áreas de trabajo, el factor higiénico está relacionado con el ambiente que los rodea, como se desenvuelven en su trabajo, el salario que perciben, los beneficios que obtienen y la supervisión de sus jefes. Se toma en cuenta este factor como motivación de las personas ya que los trabajadores consideran al trabajo desagradable, para evitar que el empleado se sienta así en su trabajo, se busca premiar económicamente en reemplazo de su trabajo,

también proponer “el enriquecimiento de las tareas” que consiste en cambiar las tareas simples por las tareas complejas y puedan crecer profesionalmente.

Continuando con las dimensiones de la segunda variable, La primera dimensión de la satisfacción según los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) la Fiabilidad es esta dimensión permite que el centro de salud debe brindar la confianza necesaria para realizar el servicio a esto se le denomina fiable, con mucho acierto, cuidado y exactitud tratando en lo posible evitar los errores, para que los clientes se encuentren satisfechos, además se debe cumplir los plazos establecidos, y esto va depender mucho como están organizados, en las distancias áreas, y una buena administración de los recursos y su distribución para que el servicio al cliente sea más efectivo, sin fallos para que no se perjudique, cuando la dimensión fiabilidad es baja, por parte de los clientes muchas veces el centro de salud se perjudica porque tendría menos acceso de clientes para su atención y riesgos graves de la pérdida de confianza de los clientes. Continuando con la segunda dimensión Capacidad de respuesta que tiene el centro de salud mediante su administración, los trabajadores deben tener la predisposición de brindar un buen servicio, con rapidez, conformidad, exactitud, puntualidad y oportunidad. No solo sirve contar con los medios necesarios de atención sino es prestar un servicio, cuando lo requiere el cliente o usuario para generar en ellos una satisfacción, buscando soluciones rápidas, respondiendo con rapidez en resolver la demanda de los clientes o usuarios.

La tercera dimensión Seguridad, que permite los conocimientos profesionales del personal que atiende al centro de establecimiento de salud y la atención que brindan los trabajadores deben inspirar la credibilidad, creencia y la confianza necesaria que deben brindar a los pacientes, el profesionalismo del personal que tiene comunicación con el usuario debe brindar mucha confianza, mostrando la capacidad, habilidades y destreza en el servicio brindado. Para poder incrementar este aspecto de la calidad, se tiene que prescindir cualquier interrogante sobre el proceso con el objetivo de culminar las metas mejorando los resultados. La dimensión de seguridad reúne los siguientes puntos: Profesionalidad o competencia técnica se trata de los trabajadores del centro de salud deben tener posesión de sus destrezas requeridas que beneficien al establecimiento y además deben tener conocimiento o habilidades en la ejecución del servicio. Otro de los criterios que se deben considerar como parte de la seguridad que se le brinda a los pacientes es la Cortesía, amabilidad, obediencia, respeto, consideración del personal que

brinda la atención a los pacientes del establecimiento de salud, otro de los criterios considerados es la Credibilidad esto se manifiesta con la veracidad de los usuarios, actuando en todo momento con honestidad y creencia, integridad en el servicio que se otorga, como la seguridad para eliminar todo tipo de peligros, riesgos o dudas.

Empatía: Es cuando los trabajadores atienden de manera personalizada a los usuarios o clientes del establecimiento de la salud, el personal que atiende a los pacientes debe mantener una calidad y cortesía profesional, ser empático es participar afectivamente en una realidad distinta a la otra persona, en este caso a los clientes, generalmente es colocarse en los sentimientos de la otra persona, es ahí colocarse en posición de los clientes o usuarios para poderlos entender e intentar resolver sus problemas o necesidades que el cliente está pasando por determinado servicio. Entonces es importante mantenerlos comunicados e informados al paciente o usuario del servicio que se le brinda durante su atención en el centro de salud o institución y brindándole información que le sirva de ayuda. La Empatía reúne estos criterios: La accesibilidad es cuando el servicio que se brinda a los pacientes es accesible y existe facilidad de contactarse, por otro lado tenemos la comunicación que se debe mantener a los pacientes o clientes informados y actualizados ya que utilizando un lenguaje adecuado puedan comprender, también escucharles, atenderles y la capacidad de manifestar lo sucedido y así se mantenga informado a los clientes. Finalmente el factor de la comprensión del paciente nos permite conocer a los diferentes tipos de clientes y sus diferentes necesidades, para que en base a este análisis se pueda mejorar dicha comunicación.

Finalmente, la última dimensión los Aspectos tangibles es considerada como las instalaciones físicas, los equipos, que cuentan los establecimientos de salud, el personal que labora en dicho establecimiento y los materiales que son utilizados en la asistencia de los servicios. Los elementos tangibles son la parte visible de los servicios que se brinda y además los elementos que intervienen en el proceso correspondiente y también podemos mencionar sobre la apariencia de las instalaciones que se observa por los usuarios. Todos estos elementos mencionados son aquellos que consideran los pacientes para poder evaluar la calidad que brinda la institución, todos los usuarios ven de manera diferente las formas de evaluar la calidad y seleccionan mayor importancia a un elemento que a otro. Considerando la metodología SERVQUAL, los usuarios consideran la importancia a estas dimensiones, en una escala de 100, Fiabilidad 32%, Capacidad de respuesta 22%,

Seguridad 19%, Empatía 16% y Elementos tangibles 11%. Los clientes o pacientes debe tener mensaje claro de parte de los trabajadores además deben brindar tener un aspecto pulcro, organizado, que se responda con eficacia, eficiencia sus requerimientos manifestándose siempre dando confianza, brindándole seguridad, ser empáticos y hacer siempre lo que prometido frente a los pacientes.

Ahora hablaremos de estos niveles de satisfacción, La fiabilidad en toda empresa al momento de prestar sus servicios debe de mostrar seguridad y ser confiable. El cliente al momento de ingresar a una empresa debe identificar que haya profesionalismo en la organización, dando un buen servicio desde el inicio. Seguridad es la confianza que un cliente pone en manos de una empresa u organización para poder solucionar cualquier dificultad. Seguridad es confiabilidad, estas organizaciones no solo deben preocuparse de sus clientes sino de dar mayor satisfacción a los clientes. La capacidad de respuesta es la habilidad que tienen las empresas para ayudar a sus clientes a través del servicio efectivo, oportuno y a tiempo. Empatía es la predisposición que tiene toda empresa para dar atención personalizada a sus clientes, implicando compromiso en la seguridad y la cortesía hacia sus clientes. La intangibilidad, nos dice que los materiales de la empresa no tienen que estar inventariados, sino que se tienen que dar uso, que sean productivos para que con el tiempo no se pierdan.

Para realizara la actual investigación se ha propuesto los siguientes problemas: Problema General ¿Qué relación existe entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres 2019? Problema específico 1 ¿Qué relación existe entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019? Problema específico 2, ¿Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019? Problema específico 3, ¿Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y la seguridad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019? Problema específico 4¿Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y la empatía en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019?5, ¿Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019?

El presente trabajo se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y legal, los cuales se sustentan, (a) Justificación teórica, el trabajo tiene como propósito de aportar conocimientos existentes sobre la gestión directiva y sus aspectos que influyen para lograr una mejor satisfacción en los usuarios del centro de salud, cuyos resultados serán incorporados como conocimientos para la ciencia de la salud, ya que se estaría demostrando que una mejor gestión directiva tiene relación con la habilidades técnicas administrativas para mejorar la atención a los pacientes. (b) Justificación práctica, este trabajo se realiza para poder mejorar el nivel de la satisfacción de atención a los pacientes del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019 tanto en el aspecto administrativo y asistencial, para ello vamos a partir de conocer la problemática de los usuarios para mencionar las estrategias correspondientes respecto a las necesidades o dar algunas alternativas de mejora como uno de ellos es brindar un sistema de referencia que sea efectiva entre usuarios, con estas estrategias se podrán mejorar muchos aspectos de insatisfacción de los pacientes y apoyara al centro de salud en su programa de mejoramiento, con atención de los mejores profesionales administrativo y técnico, de esta manera reducimos las quejas, los precios altos en medicina y servicio, así reducimos los tiempos para dar a los pacientes una atención integral, dando prioridad a la calidad de atención y de servicios y por ende va existir una mejor satisfacción de los pacientes, también se tendrá que implementar estrategias que ayude al ejecutarse todos procesos.

Otro de las estrategias que se deben mejorar son las redes de los servicios de la salud, que están basadas en las diferentes estrategias de atención en la salud, el personal médico tiene que organizarse para brindar atención ambulatoria a los pacientes, haciéndoles conocer sobre el cuidado y la prevención de las enfermedades que aquejan la salud para evitar complicaciones posteriores. El estado debe de implementar equipos tecnológicos de alta complejidad, para la ejecución de los exámenes de los pacientes, hay muchos hospitales, en especial los que están en provincias que siguen trabajando con equipos obsoletos, que lleva a que los pacientes busquen otros medios para resolver sus problemas de salud. Otro de los actores que crea mucha insatisfacción en los pacientes es la parte administrativa, para realizar un trámite, una transferencia o sacar citas, se demoran mucho tiempo, la gestión debería mejorar ese aspecto, capacitando o contratando más personal para que pueda resolver estos tipos de problemas y así los clientes queden satisfechos con la solución que se les brinda. (c) Justificación legal, el presente trabajo

tiene como sustento legal a la Constitución Política del Perú en su Capítulo II referente a los Derechos Sociales y Económicos, Artículo 10 señala que “El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social, para su protección frente a las contingencias que precise la ley y para la elevación de su calidad de vida” y, en su Artículo 11, “El Estado garantiza el libre acceso a las prestaciones de salud y a pensiones, a través de entidades públicas, privadas o mixtas. Supervisa asimismo su eficaz funcionamiento”. Mediante Ley N° 27056, se crea el Seguro Social de Salud (ESSALUD) que se reglamenta por medio del Decreto Supremo N° 002-99-TR. Sistema de Seguridad Social en Salud en el Perú responde a un modelo mixto porque cuenta con un régimen contributivo y un régimen estatal. Las prestaciones de salud brindadas por este régimen corren a cargo del Seguro Social de Salud (ESSALUD). Así surge las Normas para el Proceso de Referencia y Contra referencia de Essalud (Directiva N° 011-GGESSALUD, 2000) del 2000, Resolución de Gerencia General 961-GGEsSalud-2000 para brindar una atención de mayor complejidad a los asegurados.

Siendo importante para la ejecución del presente proyecto plantear el Objetivo general y los objetivos específicos; Se considerara como objetivo general; Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Seguidamente se considerara los objetivos específicos como: (a) Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. (b) Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. (c) Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la seguridad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.(d) Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la empatía en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.(e) Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.

Y como hipótesis tenemos para el desarrollo del presente proyecto, la hipótesis general: Existe relación significativa entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres 2019. Seguidamente se considerara a las hipótesis específica como; (a) Existe relación

significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. (b) Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. (c) Existe relación significativa entre la Gestión y la seguridad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.(d) Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la empatía en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.(e) Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El paradigma.

Según los autores Sánchez y Reyes (2015) El paradigma son patrones a seguir tales como los conocimientos, las ideas, las actitudes, etc. que sirven de ejemplo a diferentes grupos de personas. Se encarga de medir, de comparar e interpretarlos de acuerdo a las teorías, teniendo en cuenta las variables que influye en la investigación. El paradigma nos aporta diferentes modelos de problemas y soluciones que van a ayudar a un grupo científico para validar las investigaciones.

El enfoque.

El enfoque utilizado en esta investigación es cuantitativo, empleando el método hipotético deductivo, que según Rodríguez y Pérez (2017) mencionan que en este método el punto de partida es donde el antecedente de procedencia se aterriza con comprobaciones estadísticas. En esta parte, se usa el método hipotético deductivo porque se considera la verdad o falsedad del enunciado básico, llevando a una verificación de la verdad o la falsedad de la hipótesis trabajo, para ello se podrá refutar y demostrar la veracidad de la hipótesis.

Tipo de investigación.

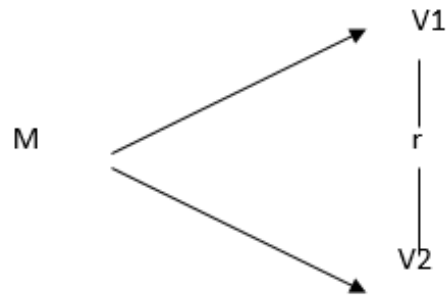
En concordancia con Sánchez y Reyes (2015), nos dice que la investigación sustantiva se orienta a describir y explicar un conocimiento de cierto tema, siendo la finalidad explicar los hechos.

Diseño.

Es una investigación de tipo no experimental; porque presenta una investigación sistemática fundamentado en la práctica y la observación. Las variables son independientes no se pueden manipular. En la investigación no experimental las variables no se pueden manipular o designar aleatoriamente a los individuos, porque al realizar las encuestas a los pacientes se realizan en un solo momento o en un solo día, con la finalidad de especificar y analizar las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una vez que hemos recogido toda la información, a través de las encuestas, vamos a pasar por el análisis

estadístico para probar la hipótesis y de esa manera comprobamos las teorías. El presente trabajo cuantitativo se busca la relación que existe entre las dos variables gestión y satisfacción. El trabajo es descriptivo correlacional porque vamos a especificar y establecer la relación que existe entre las dos variables.

El esquema que corresponde al estudio es el siguiente:



Leyenda:

M: muestra 30, usuarios.

V1: Variable 1, toma de decisiones.

V2: Variable 2, Procedimientos de selección

r: Relación entre toma de decisiones y procedimientos de selección

Método.

El método seleccionado fue el hipotético deductivo, pues se somete a la hipótesis, se busca comprobarlas, deduciendo conclusiones. Enfoque Cuantitativo: Usa datos para probar hipótesis, con medición numérica y el análisis estadístico para probar teorías. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4)

2.2. Operacionalización de las variables.

Definición Conceptual de Gestión Directiva.

Según Huisa (2013) en la Gestión podemos encontrar varias secuencias que se relacionan con la administración de una institución, la gestión establece todo los espacios de periodos de tiempo para analizar y crear estrategias a través de la organización, demostrando sus conocimientos, sus habilidades y sus experiencias de cada trabajador, mostrando sus potenciales para lograr su misión y plasmarlo en su vida laboral.

Definición Operacional de la Variable de Gestión Directiva.

El cuestionario cuenta con 24 ítems que está dividido en cuatro dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems, cuenta con escala y valores: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, niveles y rangos Insatisfactorio hasta satisfactorio.

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la Variable Gestión Directiva

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Planificación	- Actúa de acuerdo a su misión/visión - Objetivos institucionales - Coordinación de acciones - Selección de estrategias	1 - 2	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	Insatisfactorio 50-79
		3-4-5		
		6		
Organización	- Estrategias de atención al cliente - Adecuada socialización - Cumplen su manual de funciones - Organigrama institucional	7-8-9-10		Medianamente satisfactorio 80-110
		11-12		
Dirección	- Comunicación organizacional - Trabajo en equipo - Estrategias de motivación - Se genera la conciliación	13-14-15-		
		16-17- 18		
Control	- Control de la calidad en el servicio - Control de la satisfacción del cliente - Posicionamiento en el mercado - Control de todo el proceso (auditoria)	19-20-21		
		22-23-24		

Fuente: Huisa (2012)

Definición Conceptual de la Satisfacción de los Usuarios.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry, Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar. El instrumento de evaluación de la satisfacción del cliente Service Quality (SERVQUAL), surge en los años 80s debido a las necesidades de

los clientes, se tuvo que adquirir un instrumento que sirva para medir la satisfacción de los clientes. Después de tantos estudios e investigaciones Parasuraman, Zeithaml y Berry, elaboraron este instrumento con 10 dimensiones, pero mientras realizaban las encuestas se iban observando que no era necesario estas 10 dimensiones y tuvieron que mejorarla hasta llegar a 5 factores importantes que evalúa las expectativas y percepciones de los clientes.

Definición Operacional de la Satisfacción de los Usuarios.

El cuestionario cuenta con 24 ítems que está dividido en cinco dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems, cuenta con escala y valores: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, niveles y rangos Insatisfactorio hasta satisfactorio.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción de los Usuarios

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Fiabilidad	- Respeto al orden de llegada.	1, 2,		Insatisfactorio
	- Respeto a su privacidad de los usuarios.	3,4 5, 6		
Capacidad de Respuesta	- Equipos modernos.			50-79
	-Amabilidad.	7,8, 9,		
Seguridad	- Cortesía.	10,11		Medianamente satisfactorio
	- Tiempo de duración de la consulta médica.			
Seguridad	-Seguridad		1=Nunca	80-110
	- Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario.	12,13,1	2=Casi Nunca	
	- Solución al problema del paciente.	4,15	3=Algunas Veces	
Empatía	- Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera.		4=Casi Siempre	Satisfactorio
	-Capacidad para entender al paciente.	16,17,1	5=Siempre	
Elementos tangibles	.Amabilidad en el trato por parte del médico.	8,19,20		111-150
	-Paciencia y comprensión.			
	- Personal correctamente uniformado.			
Elementos tangibles	- Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas.	21,22,2		
	- Equipamiento.	3,24		
	- Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.			

Fuente: Services Quality (SERVQUAL)

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Según Sánchez y Reyes (2015) define a la población como un conjunto de personas o individuos que tienen características similares, en la cual se va a estudiar para realizar una investigación obteniendo datos que serán analizados. A la población también se le llama universo, constituido por personas que tienen las mismas características comunes que van a ser observables en un tiempo y lugar determinado para realizar la investigación.

En la presente investigación se consideró la población del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan es de 350 pacientes que fueron atendidos en el consultorio de medicina en el turno mañana de lunes a viernes, registrados en la planilla de atención durante un mes de 8 a 1.00 pm.

Muestra.

La muestra fue elegida de manera intencional, porque de esa manera se pudo elegir solo los que ingresaban en el horario de la mañana en dos días. Como menciona Sánchez y Reyes (2015)

Muestreo.

Mediante el muestreo no probabilístico e intencional se seleccionó a los 80 usuarios utilizando el criterio de selección como se indica:

Criterios de selección

Inclusión: En base a los criterios de selección, se procedió a la determinación de la muestra de estudio con aquellas personas que muestren predisposición a aceptar la encuesta.

Exclusión: se excluyó de las encuestas a las personas que no querían ser encuestadas, por diferentes motivos.

Tabla 3

Distribución de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta lujan, S.M.P.

C.S Gustavo Lanatta	Cantidad
Usuarios	80

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica.

Según Sánchez y Reyes (2015), Se puede definir a la técnica como un medio que nos ayuda a obtener y desarrollar datos de una cierta población, para poder obtener una variedad de características sobre el tema de investigación que se va desarrollar. La tesista asumirá la encuesta como medio para la recopilación de datos.

Instrumento.

Según los autores Sánchez y Reyes (2015) se refiere, que el instrumento es una herramienta que sirve para recoger la información de la muestra encuestada, a través de un test con diferentes preguntas relativas a las variables. También nos dice que se puede dar de diferentes formas como guías, test, manual, pruebas o cuestionarios. En la presente tesis de investigación se utilizará dos cuestionarios tipo Likert para la variable gestión directiva y otro para la satisfacción de los usuarios.

El cuestionario de la Variable de Gestión Directiva tiene 24 ítems, dividido en cuatro dimensiones: La dimensión Planificación, que contiene 6 preguntas, la Organización contiene 6 preguntas, La Dirección, que contiene 6 preguntas, El Control, que contiene 6 preguntas, la escala de valoración es de tipo Likert y su escala se clasifica en Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) y los niveles son: bueno, regular y malo. El cual se describe en la ficha técnica del instrumento Gestión directiva (ver anexo 4)

El cuestionario de la Variable de Satisfacción de los Usuarios tiene 24 ítems, distribuido en seis dimensiones: La dimensión Fiabilidad, que contiene seis preguntas, La Capacidad de respuestas contiene 5 preguntas, la Seguridad, que contiene 4 preguntas, la Empatía, que contiene de 5 preguntas, los Aspectos Tangibles, que contiene 4 preguntas, la escala de valoración es de tipo Likert y su escala se clasifica en Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5) y los niveles son: bueno, regular y malo. El cual se describe en la ficha técnica del instrumento Satisfacción de los usuarios. (ver anexo 5)

Validez de contenido

Según Sánchez y Reyes (2015), se refieren a la calidad del instrumento,” es un indicador de evaluación con la cual se puede precisar lo importante que son las evidencias con el fin de respaldar las bases teóricas” Con respecto al instrumento seleccionado para la variable Gestión Directiva, en este trabajo, el instrumento que se empleó para evaluar la gestión directiva fue el cuestionario la cual consta de 24 ítems, en las dimensiones de planificación, organización, seguridad y control. En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y para el instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a la Doctora responsable del curso, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre la gestión directiva. Respecto al segundo instrumento de la variable Satisfacción de los Usuarios, pasará por la revisión del juicio de expertos quienes validaran el instrumento teniendo en cuenta tres criterios: claridad, relevancia y pertinencia.

Tabla 6

Validez del cuestionario sobre gestión directiva y satisfacción de los usuarios

Jueces	Instrumento Gestión Directiva	Instrumento Satisfacción
Dr. Freddy Ochoa Tataje	Aplicable	Aplicable
Dra. Eliana Castañeda Núñez	Aplicable	Aplicable
Mg. Erika Taypay Arias	Aplicable	Aplicable

Confiabilidad.

Según Hernández, Fernández t Baptista (2014) nos dice que la confiabilidad es el “grado de precisión o exactitud de los resultados de los cuestionarios, si esto ocurre quiere decir que hay un alto grado de confiabilidad. Es necesario especificar que existen diversidad de formas de diagnosticar la confiabilidad de los instrumentos; más un, cuando se señala la medición a través de la consistencia interna, existen otras formas como el método de dos mitades, el coeficiente alfa y el método de alfa de Cronbach, para efectos de la presente investigación, se hará uso del coeficiente alfa de Cronbach.

No es confiable	0.00
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Regular confiabilidad	0.50 a 0.74
Aceptable	0.75 a 0.89
Elevada confiabilidad	0.90 a 1

(Tomado de Hernández y otros, 2014).

Confiabilidad del instrumento de Gestión directiva

Tabla 7
Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	24

El cuestionario de la variable gestión directiva se encuentra con el nivel de confiabilidad de 0.859 considerado como “confiable”, resultado obtenido luego de administrar la prueba piloto que consistió en la aplicación a una muestra a 15 trabajadores de los cuales luego de tabular los resultados, se registró en una base de datos, al término del cual se procesó utilizando el estadístico alpha de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento de Satisfacción de usuarios

Tabla 8
Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,0,865	24

Para ejecutar el análisis de fiabilidad del instrumento Satisfacción de usuarios, es necesario realizar el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, lo que permite determinar los resultados de 0,865 que indica alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Luego de verificar la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se aplicó el instrumento diseñado a la muestra de 80 pacientes del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, los cuales desarrollaron las encuestas en un tiempo promedio de 20 minutos, para luego, analizar los datos obtenidos a través del programa estadístico SPSS versión 25.0 en español

cuyos resultados se encuentran reflejados en la descripción de los resultados, con su correspondiente interpretación de acuerdo a las variables del estudio.

El trabajo se realizó a través de la prueba de Alfa de Cronbach, se procedió aplicar una Prueba Piloto del instrumento de medición a un pequeño grupo de personas con características semejantes, el tamaño de la muestra en este caso fueron 15 usuarios. En esta Prueba piloto se analiza si las instrucciones son las adecuadas y si funcionan adecuadamente los Ítems. Los resultados obtenidos se utilizan para proveer la confiabilidad del instrumento. Sobre la Prueba Piloto se modifica, se ajusta y se mejora el instrumento de medición preliminar. Luego se consultó a Expertos, es decir enviar el proyecto a 3,4 o 5 expertos para que den su opinión sobre la pertinencia, relevancia y claridad de las preguntas con el fin de mejorarlas y de ser posible cambiarlas. Todas estas características mencionadas son como se trabaja la Validez de Contenido del Instrumento y que se determina a través del “Juicio de expertos”.

2.6. Método de análisis de datos

El análisis de datos una vez recolectados los datos de las encuestas van a pasar por un proceso de análisis, para ello se utilizará la herramienta de la estadística. Esta herramienta se aplica posterior al desarrollo de las encuestas y finalizando con la recopilación de datos. Para dar respuesta a las preguntas tendrá que pasar por un análisis de datos. Hernández (2014)

Para la contratación de la hipótesis se tiene que tomar en cuenta los siguientes pasos: (a) Formulación de las hipótesis nulas o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula.

Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición. En ese sentido, se aplicará la estadística descriptiva: tablas y figuras con frecuencias y porcentajes, para luego efectuarse una estadística inferencial: Coeficiente de correlación Rho Spearman. El análisis de los datos se realizó por medio de la estadística descriptiva e inferencial; siendo las técnicas estadísticas utilizadas: la media aritmética, mediana, moda, desviación estándar, varianza,

la prueba de significación, el análisis de varianza, el coeficiente alfa de Cronbach, el coeficiente de correlación de Spearman; realizándose los cálculos por medio del Programa Excel y el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25 en español

El nivel inferencial presenta los resultados obtenidos donde se presenta la prueba de normalidad que permite seleccionar el estadístico paramétrico o no paramétrico que se usará para la correlación entre las variables de Gestión directiva y la Satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres. A partir de los resultados se determinará la hipótesis a seleccionar.

Prueba de normalidad

Para establecer la prueba de normalidad, es necesario observar cómo se distribuyen los datos e una curva de distribución. Puede ser una curva normal o una que no se ajustan a una curva normal. Para la presente investigación se contó con 80 sujetos evaluados, a partir de ello se considerará los resultados de ajuste de bondad ofrecido por Kolmogorov Smirnov que se trabaja con datos ≥ 50 .

Hipótesis de la prueba de normalidad de datos

Hipótesis nula (H₀): los datos de la variable presentan distribución normal

Hipótesis alterna (H_a): los datos no presentan distribución normal

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

- Regla de decisión:
 - Si "p" (sig) < 0.05, se rechaza la H₀
 - Si "p" (sig) > 0.05, se acepta la H₀

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Directiva	,244	80	,000
Satisfacción de los Usuarios	,077	80	,200*

2.7. Aspectos éticos

Los datos que se encuentran en esta investigación fueron datos recopilados de grupos de investigación, pasaron por un proceso adecuado sin alterar los resultados, ya que todos estos datos están plasmados en los instrumentos aplicados. La investigación contará con la autorización correspondiente (jefe, director de área, director general). Asimismo, se mantendrá (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III Resultados

Presentación y análisis de los resultados

Variable 1: Gestión directiva

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión directiva

Niveles	F	%
Bajo	18	22
Medio	47	59
Alto	15	19
Total	80	100

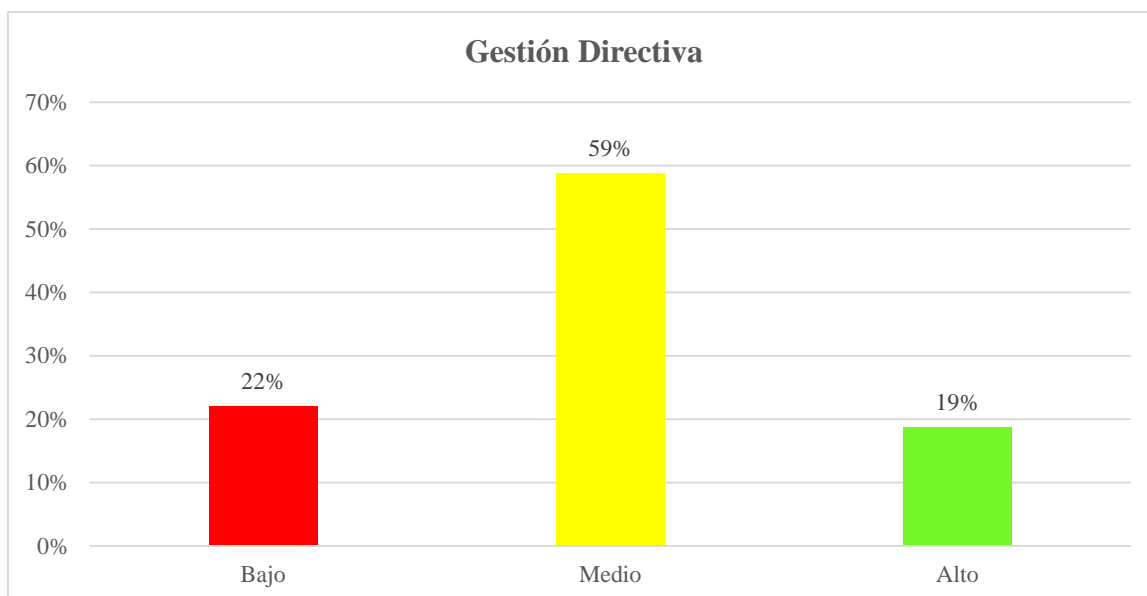


Figura 1. Gráfico de porcentajes de la variable gestión directiva

En la tabla 10 y figura 1, se observa que la variable gestión directiva se ha dividido en tres niveles: Alto, medio y bajo. Por ende, en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres, el 59% (47) consideró nivel medio de la Gestión directiva, mientras un 22% (18) la consideró en un nivel bajo y un 19% (15) en un nivel alto. Ello permite determinar que la gestión directiva se lo puede clasificar de media a alta.

Dimensiones de la variable 1 Gestión directiva.

Tabla 11

Niveles	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	33	41	28	35	24	30	40	50
Medio	33	41	32	40	41	51	25	31
Alto	14	18	20	25	15	19	15	19
Total	80	100	80	100	80	100	80	100

Frecuencia y porcentajes de la variable Gestión directiva

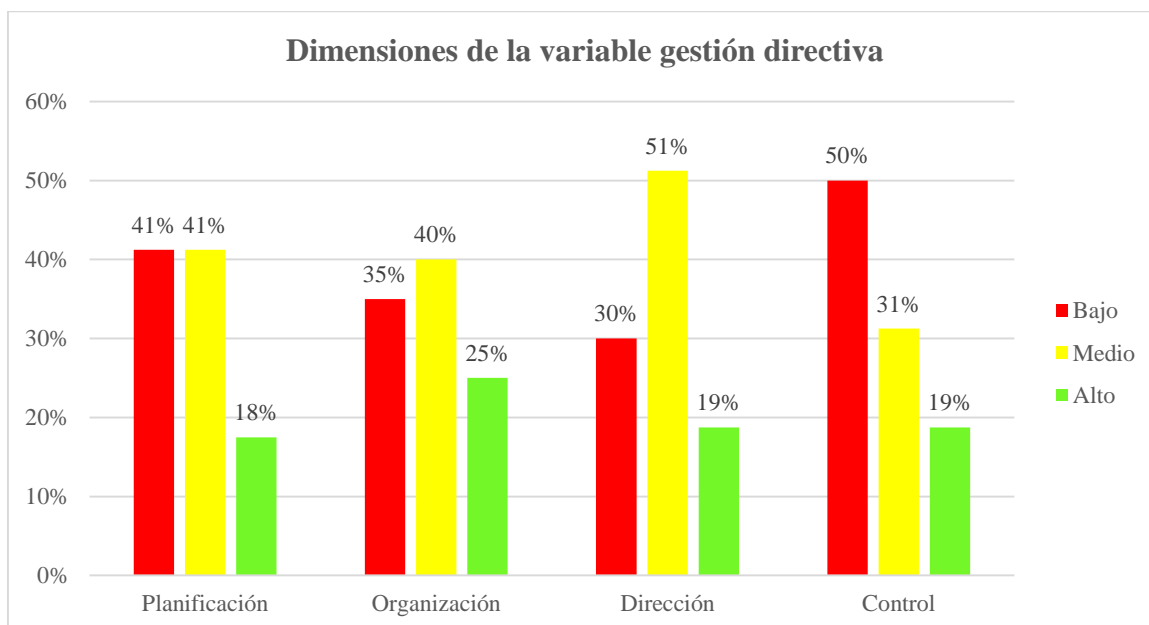


Figura 2. Gráfico de la variable 2, Gestión directiva.

Con relación a las dimensiones se logró identificar:

Dimensión planificación se observó 33 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 41%, 33 encuestados con un nivel medio lo cual representa también un 41% y 14 encuestados con un nivel alto que representa un 18%.

Dimensión organización se identificó 28 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 35%, se identificó 32 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 40% y se identificó 20 encuestados con un nivel alto lo cual representa un 25%.

Dimensión dirección se identificó 24 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 30%, se identificó 41 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 51% y se identificó 15 encuestados con un nivel alto lo cual representa un 19%.

Dimensión control se identificó 40 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 50%, se identificó 25 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 31% y se identificó 15 encuestados con un nivel alto lo cual representa un 19%.

Variable 2: Satisfacción de usuarios

Tabla 12

Frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción de usuarios

Niveles	Satisfacción de usuario externo	
	N	%
Bajo	23	29
Medio	41	51
Alto	16	20
Total	80	100

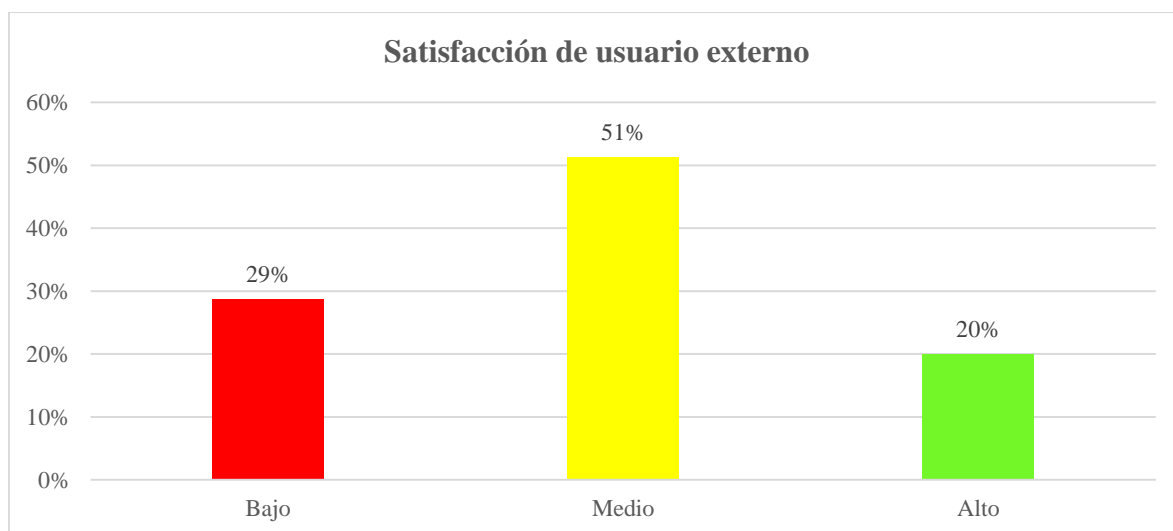


Figura 3. Gráfico de la variable Satisfacción de usuario externo

En la tabla 12 y figura 3, los resultados manifiestan que la satisfacción de los usuarios se expresa en tres niveles como alto, medio y bajo, para expresar que en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres, existen criterios sobre cuán satisfecho se encuentran los usuarios del servicio. Los encuestados manifestaron que la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud fue 29% nivel bajo; mientras un 51% la

consideró en un nivel medio y un 20 % en un nivel alto. Por ende, se concluye que más del 70% manifiesta que la satisfacción de usuarios del Centro de Salud es de medio a alto.

Dimensiones de la variable 2 Satisfacción de usuario externo.

Tabla 13

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo	29	36	28	35	28	35	7	9	8	10
Medio	31	39	47	59	40	50	58	73	55	69
Alto	20	25	5	6	12	15	15	19	17	21
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Frecuencia y porcentajes de la variable Satisfacción de usuario externo

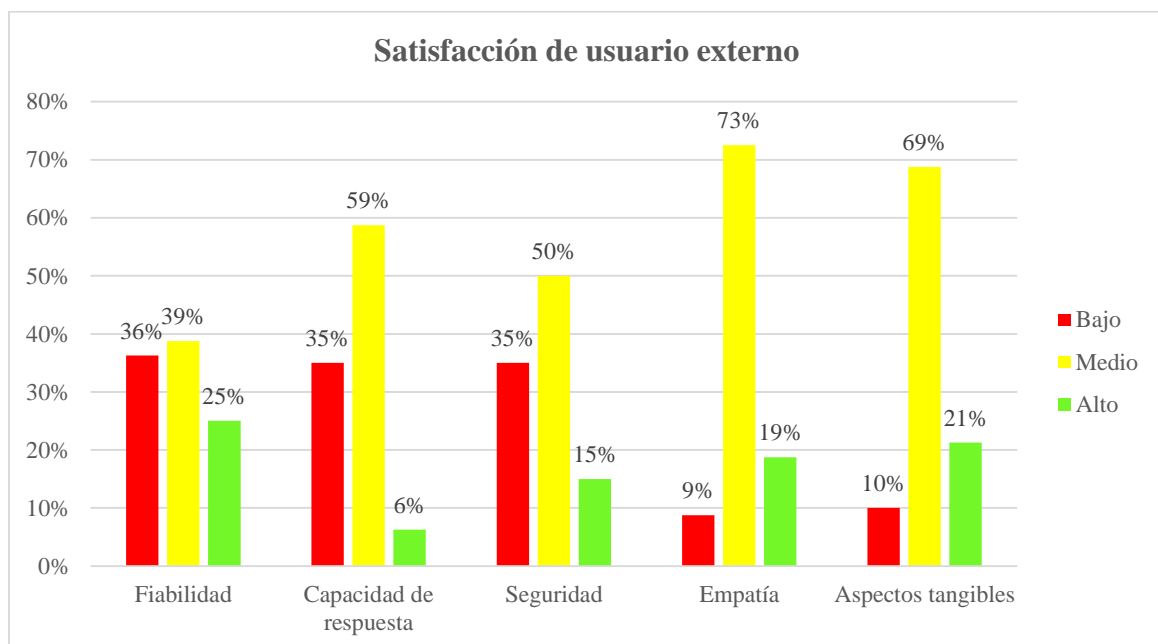


Figura 4. Gráfico de las dimensiones de la variable 2 Satisfacción de usuario externo

Con relación a las dimensiones se logró identificar:

Dimensión Fiabilidad se observó 29 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 36%, 31 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 39% y 20 encuestados con un nivel alto que representa un 25%.

Dimensión capacidad de respuesta se observó 28 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 35%, 47 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 59% y 5 encuestados con un nivel alto que representa un 6%.

Dimensión Seguridad se observó 28 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 35%, 40 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 50% y 12 encuestados con un nivel alto que representa un 15%.

Dimensión Empatía se observó 7 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 9%, 58 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 73% y 15 encuestados con un nivel alto que representa un 19%.

Dimensión Aspectos tangibles se observó 8 encuestados con un nivel bajo lo cual representa un 10%, 55 encuestados con un nivel medio lo cual representa un 69% y 17 encuestados con un nivel alto que representa un 21%.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

La hipótesis general de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe una relación significativa entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019

H₀: No existe una relación significativa entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019

Tabla 14

Correlación de las variables de Gestión directiva y Satisfacción de usuarios

		Gestión Directiva	Satisfacción de usuario externo
Rho de Spearman	Gestión directiva	Coficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	,000
	Satisfacción de usuario externo	N	80
		Coficiente de correlación	,535**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

En la tabla 14, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,00$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. SE concluye que la correlación entre las variables es positiva considerable ($Rho=0.535$).

Hipótesis específica 1

Las hipótesis específicas de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

H₀: No Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

Tabla 15

			Gestión Directiva	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Directiva	Coefficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,003
	Fiabilidad	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	80	80

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

Correlación de la Gestión directiva y la fiabilidad

En la tabla 15, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,003$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la fiabilidad en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media (Rho=0.441).

Hipótesis específica 2

Las hipótesis específicas de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

Tabla 16

Correlación de Gestión Directiva y la capacidad de respuesta

		Gestión Directiva	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,509**
		N	.
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	,509**
		N	,000
		80	80

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

En la tabla 16, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,000$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la Capacidad de respuesta en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media (Rho=0.509).

Hipótesis específica 3

Las hipótesis específicas de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la seguridad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la seguridad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

Tabla 17

Correlación entre Gestión Directiva y la seguridad

		Gestión Directiva	Seguridad	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,305**
	Gestión Directiva	Sig. (bilateral)	.	,006
		N	80	80
		Coefficiente de correlación	,305**	1,000
	Seguridad	Sig. (bilateral)	,006	.
		N	80	80

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

En la tabla 17, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,006$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la seguridad en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media (Rho=0.305).

Hipótesis específica 4

Las hipótesis específicas de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la empatía de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la empatía de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

Tabla 18

Correlación entre la Gestión Directiva y la empatía

		Gestión Directiva	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Directiva	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,327**
	Empatía	N	80
		Coefficiente de correlación	,327**
	Gestión Directiva	Sig. (bilateral)	,003
		N	80

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

En la tabla 18, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,003$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la empatía el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media (Rho=0.327).

Hipótesis específica 5

Las hipótesis específicas de investigación, permite tomar una decisión a partir de los resultados propuestos, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019

Tabla 19

Correlación entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles

			Gestión Directiva	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Gestión Directiva	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Aspectos tangibles	N	80	80
		Coeficiente de correlación	,430**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

En la tabla 19, se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,00$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y los aspectos tangibles en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media (Rho=0.430).

IV. Discusión

La discusión de la presente investigación considera los resultados alcanzados en el estudio y los encontrados entre los autores de los antecedentes, los cuales incluye a Rodríguez y Mendoza (2017), Zavala (2015), Guachichullca, (2015), Orihuela, (2017), Mejía (2016) y Flores (2016). En la presente tesis se investigó la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P 2019. Se identificó los principales problemas y se procedió a formular los objetivos y las respectivas hipótesis, en los resultados obtenidos se puede deducir en la hipótesis general que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva. Al parecer la muestra estudiada se encuentra satisfecha con los servicios que presta el personal del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019

Al respecto Rodríguez y Mendoza (2017) en su tesis “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario, a través de la gestión sanitaria”, se evidencia el estudio que la gestión y dirección se desempeñan competentemente, en otras palabras, logran hacer felices a los usuarios con su experiencia general con la dirección. Sabemos que los usuarios obtienen satisfacción de un producto o servicio en función de su necesidad que se satisface sin esfuerzo, de una manera conveniente que los haga seguir manteniendo los servicios de una empresa.

De esta manera la relación de esta tesis con nuestra investigación es muy cercana puesto que los resultados se asemejan, en cuanto a la gestión directiva en la tabla n° 8 el 59% de la muestra consideró nivel medio de la Gestión directiva, mientras un 22% (18) la consideró en un nivel bajo y un 19% en un nivel alto. Concluyendo que la gestión directiva se desempeña entre los niveles medio a alto.

Al respecto Zavala (2015), en su investigación “La evaluación de la calidad de la atención del servicio de enfermería” como un proceso sistemático que se realiza en las instituciones de salud, es muy importante, empleando como indicador de calidad, la calidad de la atención que mostro el personal médico en la atención de los diferentes servicios de enfermería fue favorable porque busca la mejora de la atención del personal de enfermería, ya que contribuye directamente en la satisfacción de los pacientes.

De esta manera las relaciones de esta tesis con nuestra investigación tienen una relación muy cercana puesto que los resultados se asemejan, en cuanto la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P 2019 se muestra que los encuestados encuentran satisfacción, el 29% manifestó nivel bajo; el 51% respondió en un nivel medio y un 20 % en un nivel alto, concluyendo que más del 70% manifiesta que la satisfacción de usuarios del Centro de Salud es de medio a alto.

Por su parte Guachichullca, (2015) en su tesis “Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA” Periodo 2014 – 2015”. Refiere lo contrario a Rodríguez -Mendoza (2017) y Zavala (2015) afirmando que hace falta facilitar factores como la motivación y la retroalimentación; al personal para que se desempeñe y responda adecuadamente ante la evaluación laboral y que de ninguna manera esta herramienta debe ser utilizada para la toma de decisiones al calificar al personal.

Respecto a la insatisfacción del usuario, Orihuela (2017) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”, en donde también la mayoría de sus pacientes muestran disconformidad en la calidad de la atención, tampoco se lleva una buena gestión ya que el director es el encargado de gestionar las necesidades del centro y a la vez también debe atender a los pacientes, es decir no hay personal suficiente para cada área por lo que hacen lo que pueden con los recursos que tienen.

Mejía (2016), en su trabajo de investigación titulada “El cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional Docente Las Mercedes 2016” estudio de diseño descriptivo y una muestra conformada por 132 pacientes donde concluye en un alto porcentaje (75%) que se requiere de los cuidados de enfermería para poder mejorarlos, tan solo el 25% de los pacientes estaban satisfechos de la atención de los enfermeros. Los hallazgos de este estudio podemos afirmar que no guarda relación con nuestra investigación ya que en cuanto a la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P 2019 se muestra que los encuestados encuentran satisfacción en un nivel medio con el 51%, en otros términos, la calidad y el servicio si satisfacen al usuario

Flores (2016) presento la tesis “Evaluación de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015” donde observo problemas en la atención en el hospital, pero al realizar su estudio identificó el nivel sobresaliente de la calidad de atención y este es un indicador muy importante para la satisfacción del usuario del hospital departamental de Huancavelica.

Al respecto Rosales (2017) sustentó la tesis “Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016”. Considera los aportes del autor Donabedian que manifiesta los tres elementos de la calidad asistencial son técnica, humana y del entorno, en referencia a la satisfacción del adulto mayor. Tubo como muestra 60 pacientes adultos mayores que se estuvieron hospitalizados en el área de medicina del hospital Cayetano Heredia. Donde dicha muestra es la más próxima a la nuestra que fue de 80 pacientes, determinando en sus resultados lo contrario ya que la satisfacción de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016 no es satisfactoria.

Por su parte Bazán, M. (2017) presento la tesis “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín 2016”. El resultado más importante en la calidad de atención se observó que el 67% de los encuestados indicaron que se encuentran en un nivel regular, relacionándose directamente con nuestro estudio donde la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P 2019, los encuestados encuentran satisfacción en un nivel medio con el 51%, llegando a la conclusión que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo.

De los hallazgos de este estudio podemos afirmar que, si se encontró satisfacción por parte del usuario coincidiendo con algunos antecedentes y también se halló disconformidad en otros antecedentes, la satisfacción del usuario es un tema que implica muchas cosas como entorno laboral y desempeño del personal y cada estudio fue realizado en una realidad diferente porque se encontró satisfacción e insatisfacción en los antecedentes tomados en cuenta.

Los resultados de la descripción estadística de la variable gestión directiva del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019, en la tabla n° 8 el 59% consideró nivel medio de la Gestión directiva, mientras un 22%, la consideró en un nivel bajo y un 19% en

un nivel alto. Ello permite determinar que la gestión directiva se puede clasificar de nivel media a nivel alta. Comparando con la tesis Orihuela (2017) los resultados de sus encuestas tienen un nivel predominante en la gestión administrativa.

Los resultados de la segunda variable Satisfacción de los usuarios, expresa que en el Centro de Salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres, existen criterios sobre cuán satisfecho se encuentran los usuarios del servicio. Los encuestados manifestaron que la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud fue 29% nivel bajo; mientras un 51% la consideró en un nivel medio y un 20% en un nivel alto. Por ende, se concluye que más del 70% manifiesta que la satisfacción de usuarios del Centro de Salud es de medio a alto. De acuerdo al autor Bazán (2016) nos dice que hablar de satisfacción de los pacientes, tiene que ser de un nivel alto, ya que es un servicio que se da a las personas, por médicos de calidad.

La hipótesis general, permite tomar una decisión a partir de los resultados, con el uso de estadístico no paramétrico de Rho Spearman. Existe una relación significativa entre la Gestión directiva y la satisfacción se percibe que, al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,00$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva considerable ($Rho=0.535$). A comparación con el autor Orihuela (2017) que su relación de sus dos variables, el resultado rho Spearman concluye que existe una correlación significativa muy alta ($Rho=0.985$, $p < 0.05$) directamente proporcional entre la gestión administrativa y la calidad de atención del centro de salud.

Respecto a la Hipótesis específica 1 al contrastar ambas variables, se determina que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la Capacidad de respuesta en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019 concluyendo que la correlación entre las variables es positiva media ($Rho=0.509$).

Respecto a la Hipótesis específica 2 al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,006$ que al observar la regla de decisión se observa

que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la seguridad en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media ($Rho=0.305$).

Respecto a la Hipótesis específica 3 al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,003$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y la empatía el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019, se concluye que la correlación entre las variables es positiva media ($Rho=0.327$).

Respecto a la Hipótesis específica 4 al contrastar ambas variables, los resultados de correlación determinan un valor $p=0,00$ que al observar la regla de decisión se observa que los resultados son menores al $p < 0,05$; entonces, la decisión de la hipótesis de investigación es que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y los aspectos tangibles en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva media ($Rho=0.430$).

V. Conclusiones.

Primera. En cuanto a la hipótesis general, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,535 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, cabe precisar que esta relación es de una magnitud moderada, lo cual significa que toda Gestión Directiva tiene resultados en la atención de buena o mala atención que pueda esperar el usuario.

Segunda. En cuanto a la hipótesis específica 1, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,441 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud moderada, razón que justifica los resultados obtenidos en la hipótesis, por cuanto estos sujetos reconocen que la confianza que el centro de salud, le pueda brindar al usuario es importante para mejorar la atención al usuario.

Tercera. En cuanto a la hipótesis específica 2, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,509 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud moderada. Lo cual significa que la Capacidad de respuesta que va tener el centro de salud, debe tener la predisposición a los usuarios y debe ser en tener una respuesta en el menor tiempo posible al usuario para generar en ellos su satisfacción, dando soluciones oportunas.

Cuarta. En cuanto a la hipótesis específica 3, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,305 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Directiva y la seguridad en la

satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud baja, lo cual permitió determinar que los niveles de reconocimiento del centro de salud que debe brindar la seguridad y la credibilidad en la competencia técnica necesaria en el usuario.

Quinta. En cuanto a la hipótesis específica 4, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,327 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Directiva y la empatía en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud baja, lo cual permitió determinar que los niveles de empatía de los trabajadores del centro de salud se reconocen con una buena calidad y profesionalismo, entendiendo y resolviendo la necesidad del usuario

Sexta. En cuanto a la hipótesis específica 5, Con un coeficiente de correlación rho Spearman = 0,430 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, se concluye que: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, Cabe precisar que esta relación es de una magnitud moderada, lo cual permitió determinar que los aspectos tangibles del centro de salud en las instalaciones de la infraestructura del establecimiento y los equipos permiten evaluar en la satisfacción del usuario.

VI. Recomendaciones

Primera. Para los administradores del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan de San Martin de Porres, se sugiere para lograr el buen servicio al usuario es promover o seleccionar a las personas idóneas en la gestión directiva, para que ellos promuevan la calidad en la mejora de la atención del usuario encargando a un personal para solucionar los inconvenientes que el usuario pueda tener.

Segunda. A los trabajadores del centro de salud, asumir con responsabilidad sus funciones, y además participando en las diferentes propuestas de comunicación que sea rápida y oportuna para que se facilite al usuario expresar sus inquietudes en la atención de sus necesidades.

Tercera. A los funcionarios del centro de salud, La capacidad de responder ante los problemas, reclamos y quejas de manera rápida y efectiva, contando con políticas de actuación y designen al personal de la institución que le permitan al usuario tener resueltas sus necesidades.

Cuarta. A los funcionarios del centro de salud, ejecutar talleres y capacitación técnica al personal de atención al público, para sensibilizar en la atención del usuario.

Quinta. A los trabajadores del centro de salud, recomendar un aspecto importante del servicio que nos puede ayudar a mejorar la satisfacción del usuario consiste en brindarle una atención personalizada para lograr la satisfacción del usuario es ofreciéndole un buen servicio al usuario es decir, ofreciéndole una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable.

Sexta.: A la dirección del centro de salud, en el contexto donde predomina la interacción entre el personal y el usuario es importante las condiciones físicas de las instalaciones en la que los usuarios se atienden al concurrir a estas instituciones adolecen de varias deficiencias entre equipos médicos e infraestructura de áreas especializadas para ello se recomienda realizar estudios que permitan ir complementando un marco contingente para resolver aspectos físicos de infraestructura y equipos médicos, para consolidar la imagen de la institución.

VII. Referencias

- Amador (2008), *libro Fundamentos Teóricos sobre Gestión*
- Anzola (2010), *Administración de pequeñas empresas Publicado por McGraw-Hill Interamericana de España. S.L. ISBN 10: 6071502888 ISBN 13: 9786071502889*
- Arbeláez (2017), *Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina* versión impresa ISSN 1025-5583
- Bazán (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín 2016*
- Becerra y Piña (2016) *Degree of satisfaction in consumers of generic antihypertensive vs. brands in the Libertador municipality in the State of Mérida, Venezuela*
- Behar (2008), *Introducción a la Metodología de la Investigación* 2ª EDICIÓN: Lic. Diana E. Prieto Acosta y MSc. Frank W. Castro López, ISBN 978-959-212-773-9
- Bernal (2010), *Metodología de la investigación. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, ISBN: 978-958-699-128-5*
- Chiavenato (2006), *“Introducción a la teoría general de la administración” Séptima edición respecto a la decimoséptima edición en español por McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A*
- Chumpitaz (2017) *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital nacional María Auxiliadora 2017.*
- Díaz (2014). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-2014*
- Dos Santos (2016) *Quality and satisfaction: 0185-2760/© 2016 Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior A.C. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).*
- Flores (2016). *Evaluación de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015*

- Fontova (2015). *“Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario.”*
- Galarza y Almuíñas (2015), *La gestión de los riesgos de planificación estratégica en las instituciones de educación superior. Versión On-line ISSN 0257-4314*
- Gallardo y Reynaldos *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*
Enfermería Global, versión On-line ISSN 1695-6141
- Guachichullca (2015). *“Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del hospital militar de Cuenca” Periodo 2014 – 2015*
- Guaraca (2012). *Liderazgo, gestión y valores en el colegio Brasil de la provincia de Azuay, Cantón Gualaceo, Ecuador.*
- Guillen (2016). *Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica - 2015.*
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), *sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. ISBN: 978-1-4562-2396-0*
- Huerta (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima.*
- Huisa (2013), *DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN. Editorial UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS; ISBN: 978-612-4097-42-3*
- Jadue (2009) *planificación y gestión estratégica; un camino hacia el desarrollo sustentable, Revista N°30, Mayo 1997, Volumen 12: 43 a 63 – a ISSN 07188358*
- Jiménez (2017). *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) – Lima.*
- Juvinya (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario 2015.*
- Lee (2017), *the influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. Anales de la Psicología. Versión On-line ISSN 1695-2294 versión impresa ISSN 0212-9728*
- Louffat (2012), *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*

- MSD Salud. (1981), *El portal de información para pacientes, compañía alemana Merck KGaA*;
- Mayer y Salovey (1997: 10), “La inteligencia emocional”
<https://gerryvelasco.wordpress.com> > 2018/04/14 > ISSN 0213-8464 -Revista
Interuniversitaria de Formación del Profesorado,
- Mejía (2016), “*El cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional Docente Las Mercedes 2016*”
- Messarina (2015). *La calidad de la atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*
- Miranda (2016), *La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas, RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, ISSN 2007-7467*
- Muñoz (2016). *La calidad del servicio y nivel de satisfacción de víctimas de violencia atendidas en la división clínico.*
- Orihuela (2017), *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*
- Parasuraman, Zeithaml and Berry (2013), *The use of the quality model. USP vol.47 no.5 São Paulo Oct. 2013 ISSN 0080-6234*
- Peersman (2015), *Artículos académicos para Methodologicalbriefsimpact n° 3 ecaluativecriteria-unicef.*
- Pérez (2012), *libro Gestión de procesos- 5ª edición, Editorial: ESIC, ISBN 10: 8473568540 / ISBN 13: 9788473568548*
- Pérez (2015). *Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga.*
- Reyes, Flores, Saucedo, Vértiz (2013). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México.*
- Rodríguez y Mendoza (2017) *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador anales de la Facultad de medicina.*

- Rosales (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016.*
- Sampieri (2016) *Resumen del libro “Metodología de la Investigación”*
- Sánchez y Reyes, (2013) *Manual metodología de la investigación, Población y muestra.*
[https://issuu.com › ucvirtual › docs › manual metodología de la investigación.](https://issuu.com/ucvirtual/docs/manual_metodología_de_la_investigación)
- Sánchez y Reyes (2015), *libro manual de términos en investigación repositorio.urp.edu.pe*
- Sihuín (2015), *satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú, revista peruana de medicina experimental y salud pública, Issn: 1726-4642.*
- Stoner (2019) libro de *Administración - 6ta Edición - 4 jun. 2019 - (6ta Edición)*
- Zavala (2017) *Metaevaluation of the quality of nursing care in a public hospital in San Luis Potosí, Mexico Metaevaluación de la calidad de la atención de enfermería en un hospital público de San Luis Potosí, México. Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General de Zona con Medicina.*

Anexos

Anexos 1.
Matriz de consistencia

Título: Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de S.M. P. 2010							
Autora: María Esther Córdova Tello de Aguilar							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P. 2019</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1</p> <p>Qué relación existe entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Problema específico 2</p> <p>Qué relación existe entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Problema específico 3</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P. 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la fiabilidad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, S.M.P. 2019</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hipótesis Específico 1</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Hipótesis específico 2</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p>	Variable independiente: GESTIÓN DIRECTIVA				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala /valores	Niveles o rangos
			Planificación	Actúa de acuerdo a su misión/visión - Objetivos institucionales - Coordinación de acciones - Selección de estrategias	1 - 2 3-4-5 6	Escala: Ordinal Likert (5) nunca	Satisfecho [80 - 150]
			Organización	-Estrategias de atención al cliente - Adecuada socialización - Cumplen su manual de funciones - Organigrama institucional	7-8-9-10 11-12	(4) casi nunca (3) a veces (2) casi siempre (1) siempre	Medianamente satisfecho [50 – 79] Insatisfecho [20 – 49]
			Dirección	- Comunicación organizacional - Trabajo en equipo - Estrategias de motivación - Se genera la Conciliación	13-14-15-16-17-18		
Control	- Control de la calidad en el servicio - Control de la satisfacción del cliente	19-20-21 22-23-					

<p>Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y la seguridad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Problema específico 4</p> <p>Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y la empatía en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p> <p>Problema específico 5</p> <p>Qué relación que existe entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p>	<p>Objetivo específico 3</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión Directiva y seguridad en la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p>	<p>Hipótesis específico 3</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión Directiva y la seguridad de la satisfacción de los usuarios en la del centro de salud Gustavo Lanatta Luján S.M.P 2019</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Posicionamiento en el mercado - Control de todo el proceso (auditoría) 	24			
	Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios							
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/valores	Niveles o rangos
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto al orden de llegada. -Respeto a su privacidad de los Usuarios. - Equipos modernos. 	1-2-3 4-5-6	Escala: Ordinal Likert (5) nunca (4) casi nunca (3) a veces (2) casi siempre (1) siempre	Satisfecho [80 - 150] Medianamente satisfecho [50 – 79] Insatisfecho [20 – 49]
				Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica. -Seguridad 	8-9-10-11		
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> -Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. -Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	-12-13 14-15		
			Aspectos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. 	21-22-23-24			

INVESTIGACIÓN:			
<p>Enfoque; Cuantitativo</p> <p>Tipo; Sustantiva</p> <p>Diseño; No experimental</p>	<p>Población; 350</p> <p>Tipo de muestreo; no probabilística</p> <p>Tamaño de muestra; 80</p>	<p>Variable 1: Gestión directiva</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Análisis descriptivo de la variable con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre satisfacción de la variable mediante figuras y cuadros.</p> <p>INFERENCIAL: Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación</p>
		<p>Variable 1: Satisfacción de los Usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	

Matriz de Operacionalización

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable Gestión Directiva

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Planificación	-Actúa de acuerdo a su misión/visión	¿Observa usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan disponen de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted?	1=Nunca	Insatisfactorio 50-79
	- Objetivos institucionales - Coordinación de acciones - Selección de estrategias	¿Observa usted que en el centro de salud se planifican campañas de salud cerca a su domicilio? ¿Observa usted que en el centro de salud dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted? ¿Considera usted que el centro de salud dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted? ¿Cree usted que el centro de salud Planifica consejería nutricional para beneficio de usted? ¿Observa usted que el centro de salud dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención?	2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre	
Organización	-Estrategias de atención al cliente	¿Observa usted que en el centro de salud, se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado?		Medianamente satisfactorio 80-110
	- Adecuada socialización - Cumplen su manual de funciones - Organigrama institucional	¿Observa usted que en el centro de salud, mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud. Observa usted que el centro de salud, organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios? ¿Considera usted que el centro de salud, se organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad? ¿Observa usted que en el centro de salud, se organiza		
				Satisfactorio 111-150

		<p>programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis)?</p> <p>¿Observa usted que el centro de salud, organiza una adecuada limpieza del establecimiento?</p>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación organizacional - Trabajo en equipo - Estrategias de motivación - Se genera la conciliación 	<p>¿Observa usted que en el centro de salud, existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento?</p> <p>¿Considera usted que en el centro de salud, existe dificultades al sacar una cita?</p> <p>¿Observa usted que en el centro de salud, está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables?</p> <p>¿Percibe usted que en el centro de salud, el personal cumple con su rol dentro del establecimiento?</p> <p>¿Observa usted que en el centro de salud, el jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores?</p> <p>¿Percibe usted que el centro de salud, Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento?</p>
Control	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la calidad en el servicio - Control de la satisfacción del cliente - Posicionamiento en el mercado - Control de todo el proceso (auditoría) 	<p>¿Observa usted que en el centro de salud, el personal de salud llega a tiempo a su turno?</p> <p>¿Observa usted que en el centro de salud, cuenta con personal de seguridad?</p> <p>¿Percibe usted que en el centro de salud, hay un control adecuado al momento de sacar citas?</p> <p>¿Considera usted que el personal de salud está debidamente uniformado?</p> <p>¿Observa usted que el centro de salud, está abierto a la hora señalada?</p> <p>¿Observa usted que en el centro de salud el personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada?</p>

Fuente:Huisa (2013)

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción de los usuarios

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rango
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto al orden de llegada. - Respeto a su privacidad de los usuarios. - Equipos modernos. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Observo usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica? ¿Cree usted que en el centro de salud, usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud? ¿Observo usted que en el centro de salud, su atención en el área de triaje estuvo a cargo del médico? ¿Observo usted que en el centro de salud, el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud? ¿Observo usted que en el centro de salud, La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico? ¿Percibe usted que en el centro de salud, responde a la demanda de atención a los usuarios externos? 	<ul style="list-style-type: none"> 1=Nunca 2=Casi Nunca 3=Algunas Veces 4=Casi Siempre 5=Siempre 	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfactorio 50-79 Medianamente satisfactorio 80-110 Satisfactorio 111-150
		<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree usted que en el centro de salud, La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida? ¿Cree usted que en el centro de salud, la atención en el laboratorio fue rápida? ¿Cree usted que en el centro de salud, La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? ¿Cree usted que en el centro de salud, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida? ¿Observa usted que en la posta médica el personal médico desarrolla habilidades sociales con los usuarios en la atención? 		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> -Amabilidad. - Cortesía. - Tiempo de duración de la consulta médica. -Seguridad 			

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. - Solución al problema del paciente. - Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 	<p>¿Considera usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?</p> <p>¿Percibió usted que en el centro de salud, Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.</p> <p>¿Observo usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?</p> <p>¿Cree usted que en el centro de salud, el problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?</p>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad para entender al paciente. -Amabilidad en el trato por parte del médico. - Paciencia y comprensión. 	<p>¿Percibió usted que el personal médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?</p> <p>¿Percibió que el personal médico le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?</p> <p>¿Considera usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p> <p>¿Percibió usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?</p> <p>¿Considera usted que el personal médico se preocupa por la atención eficaz a los usuarios?</p>
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal correctamente uniformado. - Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. - Equipamiento. - Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. 	<p>¿Observa usted que los carteles, letreros y flechas en el centro de salud, son necesarios y adecuados para orientar a los pacientes? ¿Considera usted que el centro de salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Percibe usted que los ambientes del centro de salud estuvieron limpios y cómodos?</p> <p>¿Cree usted que en el centro de salud hay una buena organización directiva?</p>

Fuente:Huisa

Anexo. 2

Encuestas de las variables

Encuesta dirigido a la Gestión Directiva

Objetivo: Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres 2019

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN					
1	Observa usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan disponen de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.					
2	Observa usted que en el centro de salud se planifican campañas de salud cerca a su domicilio.					
3	Observa usted que en el centro de salud dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.					
4	Considera usted que el centro de salud dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.					
5	Cree usted que el centro de salud Planifica consejería nutricional para beneficio de usted.					
6	Observa usted que el centro de salud dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
7	Observa usted que en el centro de salud, se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado.					
8	Observa usted que en el centro de salud, mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.					
9	Observa usted que el centro de salud, organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios.					
10	Considera usted que el centro de salud, se organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad.					
11	Observa usted que en el centro de salud, se organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).					
12	Observa usted que el centro de salud, organiza una adecuada limpieza del establecimiento.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
13	Observa usted que en el centro de salud, existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.					
14	Considera usted que en el centro de salud, existe dificultades al sacar una cita.					
15	Observa usted que en el centro de salud, está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables.					
16	Percibe usted que en el centro de salud, el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.					
17	Observa usted que en el centro de salud, el jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.					

18	Percibe usted que el centro de salud, Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
19	Observa usted que en el centro de salud, el personal de salud llega a tiempo a su turno.					
20	Observa usted que en el centro de salud, cuenta con personal de seguridad.					
21	Percibe usted que en el centro de salud, hay un control adecuado al momento de sacar citas.					
22	Considera usted que el personal de salud está debidamente uniformado.					
23	Observa usted que el centro de salud, está abierto a la hora señalada.					
24	Observa usted que en el centro de salud el personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada.					

Encuesta dirigido a la Satisfacción de los usuarios

Objetivo: Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres 2019

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD					
1	Observo usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.					
2	Cree usted que en el centro de salud, usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.					
3	Observo usted que en el centro de salud, su atención en el área de triaje estuvo a cargo del médico.					
4	Observo usted que en el centro de salud, el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5	Observo usted que en el centro de salud, La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?					
6	Percibe usted que en el centro de salud, responde a la demanda de atención a los usuarios externos.					
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	Cree usted que en el centro de salud, La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?					
8	Cree usted que en el centro de salud, la atención en el laboratorio fue rápida?					
9	Cree usted que en el centro de salud, La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.					
10	Cree usted que en el centro de salud, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida.					
11	Observa usted que en la posta médica el personal médico desarrolla habilidades sociales con los usuarios en la atención.					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
12	Considera usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	Percibió usted que en el centro de salud, Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.					
14	Observo usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.					
15	Cree usted que en el centro de salud, el problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?					
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA					
16	Percibió usted que el personal médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
17	Percibió que el personal médico le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
18	Considera usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y					

	efectos adversos					
19	Percibió usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron?					
20	Considera usted que el personal médico se preocupa por la atención eficaz a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES					
21	Observa usted que los carteles, letreros y flechas en el centro de salud, son necesarios y adecuados para orientar a los pacientes					
22	Considera usted que el centro de salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.					
23	Percibe usted que los ambientes del centro de salud estuvieron limpios y cómodos.					
24	Cree usted que en el centro de salud hay una buena organización directiva.					

Prueba de confiabilidad alfa de Cronbach

Variable Gestión directiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	24

El grado de confiabilidad según Cronbach es alta

Variable Satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	24

El grado de confiabilidad según Cronbach es alta.

Base de datos de la Prueba piloto.

GESTIÓN DIRECTIVA

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	total	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	98
2	3	5	4	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	1	3	4	4	3	2	4	3	5	2	3	3	83
3	5	5	5	5	5	4	1	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	92
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	105
5	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	5	2	3	5	3	1	59	
6	3	5	4	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	1	3	4	4	3	2	4	3	5	2	3	83	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	98
8	3	5	4	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	1	3	4	4	3	2	4	3	5	2	3	83	
9	5	5	5	5	5	4	1	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	93
10	3	5	4	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	1	3	4	4	3	2	4	3	5	2	3	83	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	98
12	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	5	2	1	2	5	2	3	5	3	1	61	
13	5	5	5	5	5	4	1	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	93
14	3	5	4	3	3	3	1	5	4	5	5	3	5	1	3	4	4	3	2	4	3	5	2	3	83	
15	3	3	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	5	2	1	2	5	2	3	5	3	1	61	

Base de datos de la Prueba piloto.

	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	total
1	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	81
2	3	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	101
3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	92
4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	3	3	84
5	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	77
6	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	92
7	5	5	1	3	4	3	4	4	3	2	3	2	1	4	3	4	3	2	5	5	3	5	3	3	80
8	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	92
9	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	81
10	3	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	101
11	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	81
12	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	5	5	3	4	3	3	85
13	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	91
14	3	3	5	5	2	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	100
15	5	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	5	5	3	4	3	3	85

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Observa usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan disponen de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
2	Observa usted que en el centro de salud se planifican campañas de salud cerca a su domicilio.	✓		✓		✓		
3	Observa usted que en el centro de salud dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el centro de salud dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el centro de salud Planifica consejería nutricional para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Observa usted que en el centro de salud, se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado.	✓		✓		✓		
8	Observa usted que en el centro de salud, mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	✓		✓		✓		
9	Observa usted que el centro de salud, organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el centro de salud, se organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en el centro de salud, se organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	✓		✓		✓		
12	Observa usted que el centro de salud, organiza una adecuada limpieza del establecimiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Observa usted que en el centro de salud, existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que en el centro de salud, existe dificultades al sacar una cita.	✓		✓		✓	
15	Observa usted que en el centro de salud, está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables.	✓		✓		✓	
16	Percibe usted que en el centro de salud, el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
17	Observa usted que en el centro de salud, el jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	✓		✓		✓	
18	Percibe usted que el centro de salud, Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Observa usted que en el centro de salud, el personal de salud llega a tiempo a su turno.	✓		✓		✓	
20	Observa usted que en el centro de salud, cuenta con personal de seguridad.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que en el centro de salud, hay un control adecuado al momento de sacar citas.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el personal de salud está debidamente uniformado.	✓		✓		✓	
23	Observa usted que el centro de salud, está abierto a la hora señalada.	✓		✓		✓	
24	Observa usted que en el centro de salud el personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estuardo J. Pérez Escobar DNI: 88.045.67

Especialidad del validador: Metodología

20 de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 8.104.676

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Observo usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que en el centro de salud, usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.	✓		✓		✓		
3	Observo usted que en el centro de salud, su atención en el área de triaje estuvo a cargo del médico.	✓		✓		✓		
4	Observo usted que en el centro de salud, el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	Observo usted que en el centro de salud, La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico.	✓		✓		✓		
6	Percebe usted que en el centro de salud, responde a la demanda de atención a los usuarios externos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	Cree usted que en el centro de salud, La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que en el centro de salud, la atención en el laboratorio fue rápida.	✓		✓		✓		
9	Cree usted que en el centro de salud, La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que en el centro de salud, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en la posta médica el personal médico desarrolla habilidades sociales con los usuarios en la atención.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
12	Considera usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓	
13	Percibió usted que en el centro de salud, Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		✓	
14	Observo usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	✓		✓		✓		✓	
15	Cree usted que en el centro de salud, el problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Percibió usted que el personal médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓	
17	Percibió que el personal médico le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	✓		✓		✓		✓	
18	Considera usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓	
19	Percibió usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron.	✓		✓		✓		✓	
20	Considera usted que el personal médico se preocupa por la atención eficaz a los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	Observa usted que los carteles, letreros y flechas en el centro de salud, son necesarios y adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		✓	
22	Considera usted que el centro de salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓	
23	Percibe usted que los ambientes del centro de salud estuvieron limpios y cómodos.	✓		✓		✓		✓	
24	Cree usted que en el centro de salud hay una buena organización directiva.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Estrella y Martínez Escoriaza DNI: 88.045.82

Especialidad del validador: Metodología

20 de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 8.104.56

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Observa usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan disponen de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
2	Observa usted que en el centro de salud se planifican campañas de salud cerca a su domicilio.	✓		✓		✓		
3	Observa usted que en el centro de salud dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el centro de salud dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el centro de salud Planifica consejería nutricional para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Observa usted que en el centro de salud, se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado.	✓		✓		✓		
8	Observa usted que en el centro de salud, mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	✓		✓		✓		
9	Observa usted que el centro de salud, organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el centro de salud, se organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en el centro de salud, se organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	✓		✓		✓		
12	Observa usted que el centro de salud, organiza una adecuada limpieza del establecimiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Observa usted que en el centro de salud, existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que en el centro de salud, existe dificultades al sacar una cita.	✓		✓		✓	
15	Observa usted que en el centro de salud, está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables.	✓		✓		✓	
16	Percibe usted que en el centro de salud, el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
17	Observa usted que en el centro de salud, el jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	✓		✓		✓	
18	Percibe usted que el centro de salud, Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Observa usted que en el centro de salud, el personal de salud llega a tiempo a su turno.	✓		✓		✓	
20	Observa usted que en el centro de salud, cuenta con personal de seguridad.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que en el centro de salud, hay un control adecuado al momento de sacar citas.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el personal de salud está debidamente uniformado.	✓		✓		✓	
23	Observa usted que el centro de salud, está abierto a la hora señalada.	✓		✓		✓	
24	Observa usted que en el centro de salud el personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Freddy Ochoa Tataje DNI: 07015123

Especialidad del validador: Neotoloyo

20 de Noviembre del 2019

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

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


Firma del Experto Informante.
DNI: 07015123



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Observo usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que en el centro de salud, usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.	✓		✓		✓		
3	Observo usted que en el centro de salud, su atención en el área de triaje estuvo a cargo del médico.	✓		✓		✓		
4	Observo usted que en el centro de salud, el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	Observo usted que en el centro de salud, La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico.	✓		✓		✓		
6	Percebe usted que en el centro de salud, responde a la demanda de atención a los usuarios externos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que en el centro de salud, La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que en el centro de salud, la atención en el laboratorio fue rápida.	✓		✓		✓		
9	Cree usted que en el centro de salud, La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que en el centro de salud, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en la posta médica el personal médico desarrolla habilidades sociales con los usuarios en la atención.	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES								
21	✓		✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

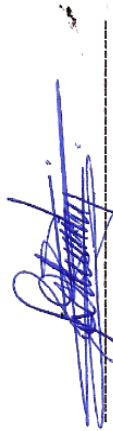
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Freddy Ochoa Tateje DNI: 07015123

Especialidad del validador: Neofitólogo

20 de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 07015123

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN							
1	Observa usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan disponen de programas de salud para prevenir enfermedades para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
2	Observa usted que en el centro de salud se planifican campañas de salud cerca a su domicilio.	✓		✓		✓		
3	Observa usted que en el centro de salud dispone de convenio con otro centro de mayor especialización para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el centro de salud dispone de personal necesario para la mejora de la atención a beneficio de usted.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que el centro de salud Planifica consejería nutricional para beneficio de usted.	✓		✓		✓		
6	Observa usted que el centro de salud dispone de ambientes adecuados para su respectiva atención.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Observa usted que en el centro de salud, se diseña folletos, pancartas, carteles, de temas de salud, para que usted logre estar bien informado.	✓		✓		✓		
8	Observa usted que en el centro de salud, mientras usted está en la sala de espera, hay un personal que le brinda charlas de temas de salud.	✓		✓		✓		
9	Observa usted que el centro de salud, organiza campañas de salud fuera de su local para llegar a más usuarios.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que el centro de salud, se organiza campañas de salud para concientizar las vacunas más importantes a los menores de edad.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en el centro de salud, se organiza programas saludables para mujeres embarazadas (psicoprofilaxis).	✓		✓		✓		
12	Observa usted que el centro de salud, organiza una adecuada limpieza del establecimiento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Observa usted que en el centro de salud, existe conflictos entre miembros del personal dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que en el centro de salud, existe dificultades al sacar una cita.	✓		✓		✓	
15	Observa usted que en el centro de salud, está presente el jefe del establecimiento cuando se realiza campañas saludables.	✓		✓		✓	
16	Percibe usted que en el centro de salud, el personal cumple con su rol dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
17	Observa usted que en el centro de salud, el jefe del establecimiento reconoce de manera pública el desempeño de sus trabajadores.	✓		✓		✓	
18	Percibe usted que el centro de salud, Tiene dificultades en la adquisición de algún medicamento dentro del establecimiento.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No
19	Observa usted que en el centro de salud, el personal de salud llega a tiempo a su turno.	✓		✓		✓	
20	Observa usted que en el centro de salud, cuenta con personal de seguridad.	✓		✓		✓	
21	Percibe usted que en el centro de salud, hay un control adecuado al momento de sacar citas.	✓		✓		✓	
22	Considera usted que el personal de salud está debidamente uniformado.	✓		✓		✓	
23	Observa usted que el centro de salud, está abierto a la hora señalada.	✓		✓		✓	
24	Observa usted que en el centro de salud el personal de seguridad tiene la indumentaria adecuada.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Tarypay Anaya Erik DNI: 42260446

Especialidad del validador: Reducción Científico - Didáctica de la comunicación

20de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

DNI: 42260446

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	Observo usted que en el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, usted o su familiar fue atendido inmediatamente a su llegada, sin importar su condición socioeconómica.	✓		✓		✓		
2	Cree usted que en el centro de salud, usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud.	✓		✓		✓		
3	Observo usted que en el centro de salud, su atención en el área de triaje estuvo a cargo del médico.	✓		✓		✓		
4	Observo usted que en el centro de salud, el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.	✓		✓		✓		
5	Observo usted que en el centro de salud, La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico.	✓		✓		✓		
6	Percibe usted que en el centro de salud, responde a la demanda de atención a los usuarios externos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Cree usted que en el centro de salud, La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que en el centro de salud, la atención en el laboratorio fue rápida.	✓		✓		✓		
9	Cree usted que en el centro de salud, La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida.	✓		✓		✓		
10	Cree usted que en el centro de salud, la atención en la farmacia de emergencia fue rápida.	✓		✓		✓		
11	Observa usted que en la posta médica el personal médico desarrolla habilidades sociales con los usuarios en la atención.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Considera usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓		✓		✓		✓	
13	Percibió usted que en el centro de salud, Durante su atención en consultorio se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		✓	
14	Observo usted que en el centro de salud, el médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.	✓		✓		✓		✓	
15	Cree usted que en el centro de salud, el problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Percibió usted que el personal médico le trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		✓	
17	Percibió que el personal médico le mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención	✓		✓		✓		✓	
18	Considera usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓	
19	Percibió usted que el personal médico le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron.	✓		✓		✓		✓	
20	Considera usted que el personal médico se preocupa por la atención eficaz a los usuarios.	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	Observa usted que los carteles, letreros y flechas en el centro de salud, son necesarios y adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		✓	
22	Considera usted que el centro de salud cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		✓	
23	Percibe usted que los ambientes del centro de salud estuvieron limpios y cómodos.	✓		✓		✓		✓	
24	Cree usted que en el centro de salud hay una buena organización directiva.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Taypay Anay, Erik DNI: 42260446

Especialidad del validador: Redacción científico - Didáctica de la comunicación

20de Noviembre del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.
DNI: 42260446

Tabla 4*Ficha técnica del instrumento de la variable Gestión directiva)*

Instrumento para medir la Gestión	
Nombre del instrumento	: Gestión Directiva
Autora	: Teresa Huisa Pedraza
Año	: 2019
Lugar	: San Martin de Porres
Objetivo	: Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios
Administración	: Grupal e Individual
Tiempo de duración	: 45 0 50 minutos

Tabla 5*Ficha técnica del instrumento de la variable Gestión directiva*

Instrumento para medir la Satisfacción	
Nombre del instrumento	: Satisfacción de los usuarios
Autora	: Parasuraman, Zeithaml and Berry
Año	: 2019
Lugar	: San Martin de Porres
Objetivo	: Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios
Administración	: Grupal e Individual
Tiempo de duración	: 45 0 50 minutos

Anexo. 3 Base de datos de la Muestra.
Variable Gestión Directiva

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P			
1	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13
2	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
3	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	3	2	20	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	4	2	3	21
4	4	2	4	3	4	3	20	3	4	4	2	1	4	18	3	2	1	3	2	2	13	2	2	2	2	1	1	10
5	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	12
6	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
7	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
8	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
9	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
10	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
11	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
12	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
13	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
14	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
15	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
16	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
17	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
18	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
19	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
20	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
21	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
22	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
23	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
24	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
25	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
26	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
27	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
28	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
29	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
30	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
31	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	6
32	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	3	2	20	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	4	2	3	21
33	4	2	4	3	4	3	20	3	4	4	2	1	4	18	3	2	1	3	2	2	13	2	2	2	2	1	1	10
34	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	6
35	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
36	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	6
37	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
38	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
39	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
41	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
42	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
43	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
44	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	3	2	20	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	4	2	3	21
45	4	2	4	3	4	3	20	3	4	4	2	1	4	18	3	2	1	3	2	13	2	2	2	2	1	1	1	10
46	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	6
47	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
48	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1	1	1	1	1	6
49	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
50	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
51	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
52	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
53	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
54	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
55	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
56	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
57	1	1	1	1	2	2	8	2	2	2	2	1	2	11	3	2	1	2	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8
58	3	1	4	4	5	1	18	2	2	2	2	1	1	10	3	3	3	4	2	5	20	5	3	3	4	3	3	21
59	3	1	4	5	5	1	19	1	1	1	1	1	4	9	3	3	3	4	3	2	18	4	3	2	3	3	3	18
60	2	1	4	4	5	1	17	2	2	3	4	1	2	14	3	3	3	4	1	2	16	4	1	1	4	2	3	15
61	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
62	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
63	5	3	3	3	4	4	22	4	3	3	2	2	1	15	4	2	1	3	3	16	2	1	3	4	1	2	13	10
64	4	3	3	2	5	3	20	3	4	3	2	1	1	14	4	3	2	2	2	4	17	4	1	2	2	1	1	11
65	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	3	2	20	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	4	2	3	21
66	4	2	4	3	4	3	20	3	4	4	2	1	4	18	3	2	1	3	2	13	2	2	2	2	1	1	1	10
67	2	1	3	2	3	4	15	4	2	1	1	1	4	13	3	1	1	3	1	3	12	1	1					

Variable de Satisfacción de los Usuarios

sex	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P	P7	P8	P9	P10	P11	P	P12	P13	P14	P15	P	P16	P17	P18	P19	P	P20	P21	P22	P23	P24	P
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	4	4	3	4	11
1	3	3	1	5	2	4	18	2	5	5	4	4	18	5	5	5	5	15	3	4	5	5	14	4	5	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	4	4	3	4	11
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	4	4	3	4	11
2	3	3	1	5	2	4	18	2	5	5	4	4	18	5	5	5	5	15	3	4	5	5	14	4	5	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	4	4	3	4	11
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	4	3	5	16	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	4	4	3	4	11
1	3	3	1	5	2	4	18	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	11	4	4	4	3	11	3	3	4	4	4	12
2	3	3	3	4	2	2	17	2	5	5	4	4	18	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	4	5	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	2	4	3	2	4	13	3	4	5	5	14	4	3	2	5	10	3	4	4	3	4	11
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	2	5	5	4	4	18	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	4	4	3	11	4	5	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	11
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	3	2	3	12	3	4	5	5	14	4	4	4	3	11	4	5	4	4	4	12
1	3	3	1	5	2	4	18	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	4	4	3	4	11
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	3	4	5	5	14	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	11	4	4	3	4	11	5	3	4	3	3	10
2	3	3	3	4	2	2	17	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	4	4	3	11	3	3	4	4	4	12
1	3	3	1	5	2	4	18	4	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	4	4	3	4	11
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	4	4	3	11	4	5	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	3	4	5	5	14	3	4	5	5	14	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	3	4	4	3	3	10
1	3	3	1	5	2	4	18	2	4	3	2	4	13	2	4	4	3	11	3	4	5	5	14	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	4	3	5	16	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	3	3	4	3	3	10
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	2	5	5	4	4	18	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	3	4	4	4	12
1	3	3	1	5	2	4	18	4	4	3	2	3	12	5	5	5	5	15	4	4	4	3	11	4	5	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	2	5	5	4	4	18	2	4	4	3	11	3	4	5	5	14	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	3	2	3	12	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	3	4	5	5	14	5	3	4	3	3	10
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	##	2	4	4	3	11	4	4	3	4	11	4	5	4	4	4	12
1	3	3	1	5	2	4	18	4	4	4	3	5	16	3	4	5	5	14	3	4	5	5	14	5	3	4	3	3	10
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	5	5	5	5	15	4	4	3	4	11	3	4	4	3	4	11
1	5	5	4	3	4	4	25	2	4	3	2	4	13	3	4	5	5	14	3	4	5	5	14	4	5	4	4	4	12
2	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	3	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	2	4	3	2	4	13	3	4	5	5	14	4	3	2	5	10	4	5	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	5	3	4	3	3	10
1	3	3	1	5	2	4	18	4	4	4	3	5	16	2	4	4	3	11	4	4	4	3	11	5	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	3	4	5	5	14	3	4	5	5	14	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	4	4	3	2	3	12	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	3	4	4	3	4	11
1	3	3	1	5	2	4	18	2	4	3	2	4	13	5	5	5	5	15	3	4	5	5	14	4	5	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	2	4	4	3	11	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	3	3	3	4	2	2	17	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	3	4	11	4	5	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	4	4	4	3	5	16	2	4	4	3	11	3	4	5	5	14	4	5	4	4	4	12
1	5	5	4	3	4	4	25	4	4	3	2	3	12	4	4	4	2	10	4	3	2	5	10	3	3	4	4	4	12
1	2	4	1	3	5	4	19	2	5	5	4	4	18	3	4	5	5	14	4	3	2	5	10	4	5	4	4	4	12
1	2	3	3	4	2	2	16	2	4	3	2	4	13	4	4	4	2	10	4	4	4	3	11	3	3	4	4	4	12

Anexo. 4

Autorizaciones.



Constancia de registro del proyecto de tesis

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**GESTIÓN DIRECTIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GUSTAVO
LANATTA LUJÁN SMP 2019**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:

Br. CORDOVA TELLO DE AGUILAR MARÍA ESTHER

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Ate, 1 de noviembre del 2019


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Ate





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 11 de noviembre del 2019

Carta de Presentación N° 22 – 2019 II EPG – UCV ATE

Señor(a):

M.C. ELVIA SERRANO MEDINA

Médico Jefe de Centro de Salud Gustavo Lanatta

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MARÍA ESTHER CORDOVA TELLO DE AGUILAR**; identificado (a) con DNI N° 10618006 y código de matrícula N° 7001226845; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación: **GESTIÓN DIRECTIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GUSTAVO LANATTA LUJÁN, SAN MARTÍN DE PORRES, 2019.**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro (a) estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Helga Ruth Marrufo
Dra. Helga Ruth, Majo Marrufo

Jefa de la Escuela de Posgrado – Campus Ate
Universidad César Vallejo

MINISTERIO DE SALUD
DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS
RUBÉN SÁNCHEZ
C.S. GUSTAVO LANATTA LUJÁN
JOSÉ JOSE DELGADO
Jefe de Personal

Recibido
16.11.19.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante



ucv.edu.pe

OFICIO N° 100- 2019- C.S. Gustavo Lanatta/Diris-Lima Norte

S.M.P. 17 Diciembre del año 2019.

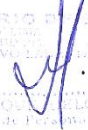
Constancia de trabajo de investigación

El medico Jefe del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan, deja constancia que la Sra. Maria Esther Córdova Tello, con Número de DNI: 10618006. Hizo el trabajo de encuestas como parte del curso de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación, asignatura obligatoria en sus estudios de posgrado de "MAESTRIA EN GESTION PUBLICA "de la Universidad Cesar Vallejo.

Sobre el particular esta Jefatura autorizo llevar a cabo las encuestas de los trabajadores de Nuestra Institución del centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan Distrito de SMP. Única y exclusivamente con fines de estudio y sustento de su proyecto de Investigación. Motivo por el cual le informo para el conocimiento el caso.

ATENTAMENTE,


Dra. ELVIA BERRANO MEDINA
MEDICO JEFE
C.M.P. N° 26358


JOSE ROGELIO BELGADO
JEFE DE PERSONAL

Jr. Felix del Valle N° 505 -S.M.P.- Lima -Perú
Teléfono: (511) 568-1745
csglanatta@yahoo.es

Anexo. 5

Artículo Científico

Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud

Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019

Autor. Br. María Esther Córdova Tello de Aguilar
Universidad Cesar Vallejo
marytanet2016@gmail.com

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación titulada Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan SMP 2019, tiene como objetivo general Identificar la relación actual de Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019.

El método empleado fue hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva, el diseño es no experimental. La población estuvo constituida por 350 pacientes, la muestra con la que se trabajó fue de 80 pacientes y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica utilizada para la información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se confirmó que los instrumentos de medición aplicados a través del Alfa de Cronbach fueron de excelente confiabilidad, cuyos resultados de la prueba piloto fue de 0.859 para la variable 1 y de 0.865 para a variable 2, indicando que ambos resultados son alta y moderadamente confiables. En la investigación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre las variables gestión directiva y satisfacción de los usuarios en el centro de salud. Se concluye que la correlación entre las variables es positiva considerable.

Palabras clave: Gestión directiva y satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT.

The present research work entitled Management and user satisfaction of the Gustavo Lanatta Lujan Health Center SMP 2019, has as a general objective Identify the current relationship of Management directive and user satisfaction of the Gustavo Lanatta Lujan health center, San Martin de Porres 2019. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of research was substantive, the design is not experimental. The population consisted of 350 patients, the sample with which it was

worked was 80 patients and the sampling was non-probabilistic. The technique used for the information was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. It was confirmed that the measuring instruments applied through Cronbach's Alpha were of excellent reliability, whose results of the pilot test were 0.859 for variable 1 and 0.865 for variable 2, indicating that both results are high and moderately reliable. Through the results. In the investigation, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, it is concluded that there is a significant correlation between the variables management and user satisfaction in the Gustavo Lanatta Lujan health center. It is concluded that the correlation between the variables is considerable positive.

Keywords: Management directive and user satisfaction.

INTRODUCCIÓN.

La Gestión Directiva ha brindado charlas al personal de su institución en las áreas que trabajan, pero siguen los usuarios descontentos de la gestión Directiva, En el Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan, existen dificultades en diferentes aspectos en la atención a los usuarios por ello se plantea el presente trabajo de investigación denominado “Gestión Directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, SMP 2019” investiga para que se mejore dicha problemática y por entender las necesidades y las dificultades para brindar algunas soluciones estratégicas y poder mejorar dicha situación. El presente trabajo de Investigación nos va permitir reconocer la influencia de la Gestión directiva en la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján del distrito de San Martín de Porres 2019, en el cual se analiza, como el personal de salud están brindando la atención a sus pacientes, para que de esta manera reconociendo sus dificultades se pueda brindar algunas recomendaciones, buscar nuevas estrategias para la mejora de la calidad de atención que se brinda todos los usuarios, en la cual podemos observar que la satisfacción que tienen los usuarios es de suma importancia y poder superar las deficiencias de la atención.

Orihuela, (2017) nos dice que la gestión administrativa tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión y la satisfacción del centro de salud de Ventanilla, en esta tesis nos habla de que no hay un buen control del estado, dan prioridad a otras actividades, dejando de lado las necesidades básicas de nuestra la población. En el centro de salud de Ventanilla, el director es el encargado de gestionar las necesidades del centro y a la vez también de atender a los pacientes, la cual no lo hace adecuadamente y es ahí

donde los pacientes muestran la disconformidad de la atención, también se observa los equipos obsoletos que utiliza el personal de salud o incluso la falta de estos equipos.

Flores (2016) en su trabajo de investigación, identifico problemas en la atención en el hospital, debido a esto se realizó el siguiente planteamiento de problema: ¿Cuál es el nivel predominante de calidad de atención en los pacientes del Hospital Departamental de Huancavelica, en el año 2015?, se identificó el nivel predominante de calidad atención acorde a nuestras dimensiones, de esta forma se puede establecer indicadores que contribuyen a mejorar la calidad de atención que se brinda en mencionado nosocomio. Se infiere que la calidad es un indicador importante, dirigido a brindar seguridad a los usuarios, reduciendo los riesgos en la prestación de servicio; esto conlleva a la urgencia de adecuar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras, que puede ser evaluado con regularidad para conseguir mejoras continuas en cuanto a la calidad de atención el hospital departamental de Huancavelica.

Bazán (2017), en su investigación planteó como objetivo conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital Essalud II Tarapoto, la investigación fue no experimental, además el diseño empleado fue el descriptivo correlacional, el instrumento aplicado para ambas variables fueron encuestas de un total de 337 usuarios de los servicios de Essalud. Los resultados más importantes fueron que en cuanto a la calidad de atención se observó que el 67% de los encuestados indicaron que se encuentran en un nivel regular, por otro lado solo el 33% señalo que se encuentran en un nivel bueno, mientras que a los resultados obtenidos por el nivel de satisfacción del usuario externo vemos que el 76% nos señalaron que se ubican en un nivel bajo, por otro lado el 24% se ubican en un nivel regular, llegando a la conclusión que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo. Rodríguez y Mendoza (2017) en su trabajo de investigación titulado Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario, a través de la gestión sanitaria, del director ha cumplido con mucha habilidad siendo este muy competente y ha logrado una buena conducción directiva, mejorando el protagonismo médico, por ende estos cambios han evolucionado y han logrado mejor satisfacción en los usuarios, los diferentes estudios de la gestión y la satisfacción han representado diferentes cambios de resultados ante los usuarios, gestores y organizaciones y de esta forma priorizar los modos

críticos entre sus dimensiones de la variables mencionadas para mejorar los proyectos de mejora continua.

Zavala (2015) en su investigación La evaluación de la calidad de la atención del servicio de enfermería como un proceso sistemático que se realiza en las instituciones de salud, es muy importante, respecto a ello, las directrices operativas e instrumentos empleados para la medición de la calidad de la atención de enfermería se prepararon en la Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE) conjuntamente con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, ente encargado de la Cruzada Nacional por la calidad de los servicios de Salud, ambos facilitan la continuidad frente al desarrollo del proyecto de Evaluación de la Calidad de los servicios de Enfermería, a través de los Indicadores de Calidad. Al respecto, la calidad que muestran el personal médico en la atención de los diferentes servicios de enfermería es vital para la preservación y recuperación de la salud, puesto que las enfermeras son protagonistas profesionales, en donde sus competencias están diversificadas, además se encuentran en los diferentes ambientes que se encuentran involucrados con el cuidado. Se indica que la calidad de la atención se edifica sobre la base de una interrelación de diversos agentes importantes que conjuntamente enrumban sus acciones en búsqueda de la calidad, así como también la mejora de la atención, entre los agentes más importantes se encuentran los trabajadores de enfermería, por su aporte vital, en cualquier situación para coordinar e integrar los diversos aspectos de la calidad en la atención directa de los pacientes.

Pérez (2012), nos dice que es la acción de gestionar, administrar un conjunto de trámites de una institución para poder concretar un proyecto. La Gestión es muy significativa debido a que lleva a tomar alternativas o decisiones con la finalidad de mejorar una institución para lograr una mejora en las necesidades que esta tiene e incrementar en su productividad en favor de los usuarios.

La primera variable del presente trabajo de investigación Las dimensiones de la Variable Gestión Directiva, las cuales menciona cuatro dimensiones, según la autora del libro Dirección y Organización, Huisa, (2013) considera que la gestión se desarrolla las cuatro dimensiones; estas dimensiones son; Planeación, Organización, Dirección y Control, estas cuatro dimensiones son la base de la gestión ya que están relacionadas entre sí. El personal administrativo es el encargado de organizar y dirigir la empresa, facilitando a todo el personal para poder llegar a los objetivos trazados, que es la eficacia de sus servicios.

Chiavenato (2007) define como " La Gestión, es un proceso que toda empresa, institución del sector público o privado debe mantener fortalecida para conseguir los objetivos planteados por la institución, construyendo las redes de relaciones sociales, seleccionando a los aliados estratégicos para garantizar el éxito en la organización, sabiendo interactuar y articular con el entorno que se tiene alrededor. La segunda variable de este trabajo de investigación fue la Satisfacción de los usuarios, con sus correspondientes dimensiones: La primera dimensión de la satisfacción según los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) la Fiabilidad es esta dimensión permite que el centro de salud debe brindar la confianza necesaria para realizar el servicio a esto se le denomina fiable, con mucho acierto, cuidado y exactitud tratando en lo posible evitar los errores, para que los clientes se encuentren satisfechos, además se debe cumplir los plazos establecidos, y esto va depender mucho como están organizados, en las distancias áreas, y una buena administración de los recursos y su distribución para que el servicio al cliente sea más efectivo.

La segunda dimensión: Capacidad de respuesta, que tiene el centro de salud mediante su administración, los trabajadores deben tener la predisposición de brindar un buen servicio, con rapidez, conformidad, exactitud, puntualidad y oportunidad. No solo sirve contar con los medios necesarios de atención sino es prestar un servicio, cuando lo requiere el cliente o usuario para generar en ellos una satisfacción, buscando soluciones rápidas, respondiendo con rapidez en resolver la demanda de los clientes o usuarios.

La tercera dimensión: Seguridad, que permite los conocimientos profesionales del personal que atiende al centro de establecimiento de salud y la atención que brindan los trabajadores deben inspirar la credibilidad, creencia y la confianza necesaria que deben brindar a los pacientes, el profesionalismo del personal que tiene comunicación con el usuario debe brindar mucha confianza, mostrando la capacidad, habilidades y destreza en el servicio brindado. Para poder incrementar este aspecto de la calidad, se tiene que prescindir cualquier interrogante sobre el proceso con el objetivo de culminar las metas mejorando los resultados. La cuarta dimensión: Empatía, Es cuando los trabajadores atienden de manera personalizada a los usuarios o clientes del establecimiento de la salud, el personal que atiende a los pacientes debe mantener una calidad y cortesía profesional, ser empático es participar afectivamente en una realidad distinta a la otra persona, en este caso a los clientes, generalmente es colocarse en los sentimientos de la otra persona, es ahí colocarse en posición de los clientes o usuarios para poderlos entender e intentar resolver sus

problemas o necesidades que el cliente está pasando por determinado servicio. Entonces es importante mantenerlos comunicados e informados al paciente o usuario del servicio que se le brinda durante su atención en el centro de salud o institución y brindándole información que le sirva de ayuda. La quinta dimensión: los Aspectos tangibles, es considerada como las instalaciones físicas, los equipos, que cuentan los establecimientos de salud, el personal que labora en dicho establecimiento y los materiales que son utilizados en la asistencia de los servicios. Los elementos tangibles son la parte visible de los servicios que se brinda y además los elementos que intervienen en el proceso correspondiente y también podemos mencionar sobre la apariencia de las instalaciones que se observa por los usuarios.

METODOLOGÍA.

El enfoque aplicado es el cuantitativo. La investigación se encuentra dentro del enfoque cuantitativo, porque los datos que se recolectarán serán valorados según escalas cuantitativas y analizadas mediante estadígrafos y parámetros estadísticos. En concordancia con Sánchez y Reyes (2015), nos dice que el tipo de la investigación sustantiva se orienta a describir y explicar un conocimiento de cierto tema, siendo la finalidad explicar los hechos. En cuanto al diseño, de acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), es diseño es el no experimental, dado que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables donde sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para poder analizarlos. Según Sánchez y Reyes (2015) define a la población como un conjunto de personas o individuos que tienen características similares, en la cual se va a estudiar para realizar una investigación obteniendo datos que serán analizados. A la población también se le llama universo, constituido por personas que tienen las mismas características comunes que van a ser observables en un tiempo y lugar determinado para realizar la investigación. En la presente investigación se consideró la población del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, La población estará compuesta por 350 pacientes que fueron atendidos en el consultorio de medicina en el turno mañana de lunes a viernes, registrados en la planilla de atención durante un mes de 8 a 1.00 pm. Para efectos de esta propuesta, la muestra está constituida el muestreo no probabilístico e intencional se seleccionó a los 80 usuarios utilizando el criterio de selección como se indica.

Inclusión: En base a los criterios de selección, se procedió a la determinación de la muestra de estudio con aquellas personas que muestren predisposición a aceptar la encuesta.

Exclusión: se excluyó de las encuestas a las personas que no querían ser encuestadas, por diferentes motivos

RESULTADOS.

El nivel descriptivo de la variable gestión directiva en la **satisfacción del usuario**, se puede apreciar que el 29% perciben la misma en un nivel bajo y 51% en un nivel medio, ante un 20% que lo percibe alto cuando se realizaron las indagaciones en los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres, en la dimensión **fiabilidad**, en un 36.% en un nivel bajo y 39% en un nivel medio, ante un 25% en un nivel alto. En la dimensión **capacidad de respuesta**, en un 35% en un nivel bajo y 59% en un nivel medio, ante un 6% en un nivel alto. En la dimensión **seguridad**, en un 35. % en un nivel bajo y 50% en un nivel medio, ante un 15% en un nivel alto. En la dimensión **empatía**, en un 9% en un nivel bajo y 73% en un nivel medio, ante un 19% en un nivel alto. En la dimensión **aspectos tangibles**, en un 10.% en un nivel bajo y 69% en un nivel medio, ante un 21% en un nivel alto. Con referencia a los estadísticos correlacionales, entre las variables determinada por el Rho de Spearman cual arrojó un rango de 0,535; lo cual significa el grado de correlación entre la Gestión directiva y la satisfacción de los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martin de Porres 2019.

En cuanto al grado de correlación entre Gestión Directiva y la fiabilidad el rango determinado por el Rho de Spearman fue de 0,441, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Directiva y la fiabilidad; mientras que el grado de correlación entre Gestión Directiva y la capacidad de respuesta el rango determinado por el Rho de Spearman fue de 0,509, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Directiva y la capacidad de respuesta; así mismo el grado de correlación entre Gestión Directiva y la seguridad el rango determinado por el Rho de Spearman fue de 0,305, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Directiva y la seguridad; del mismo modo el grado de correlación entre Gestión Directiva y la empatía el rango determinado por el Rho de Spearman fue de ,327, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Directiva y la empatía; mientras que el grado de correlación entre Gestión Directiva y los aspectos tangibles el rango determinado por el Rho de Spearman fue de ,430, lo cual significa que existe una correlación positiva y significativa entre la Gestión Directiva y los aspectos tangibles.

DISCUSIÓN.

Después de obtener los resultados de la presente investigación y luego de haber comparado con los de los antecedentes, es pertinente aclarar que, aun cuando el centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, de San Martín de Porres, ponga en práctica mejorar la atención y aplique las recomendaciones de los usuarios o implemente medios que permitan a los empleados del centro de salud mejorar sus funciones la atención al usuario siempre va ser un tema en discusión.

CONCLUSIONES.

Los resultados que nos dieron los usuarios del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, San Martín de Porres en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de esta institución arrojaron al finalizar el trabajo con las encuestas se pudo observar que en general hubo más resultados positivos que negativos y mejorar en algunas áreas, son detalles que se debe mejorar en esta institución para mejorar la satisfacción del usuario.

En cuanto a la hipótesis general, se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna, en la cual se demuestra que existe una alta correlación entre ambas variables, con un Rho de Spearman de ,536; lo cual significa que la gestión directiva influye en la satisfacción del usuario, se debe concluir que todo servicio debe ir más allá de la satisfacción del usuario para dar lo mejor de sí como asistencias y satisfacer con las expectativas del usuario con eficiencia y eficacia.

REFERENCIAS:

Amador (2008), *libro Fundamentos Teóricos sobre Gestión*

Anzola(2010), *ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS EMPRESAS Publicado*

por McGraw-Hill Interamericana de España.

S.L. ISBN 10: 6071502888 ISBN 13: 9786071502889

Arbeláez (2017), *Relationship between director management and the external user satisfaction in health centers in a district of Ecuador. Anales de la Facultad de Medicina versión impresa ISSN 1025-5583*

Bazán, M. (2017) *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto, San Martín 2016*

- Becerra y Piña (2016) *Degree of satisfaction in consumers of generic antihypertensive vs. brands in the Libertador municipality in the State of Mérida, Venezuela*
- Chiavenato (2006), *“INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN” Séptima edición DERECHOS RESERVADOS © respecto a la decimoséptima edición en español por McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A*
- Chumpitaz (2017) *Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del hospital nacional María Auxiliadora 2017.*
- Díaz (2014) *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-2014*
- Dos Santos (2016) *Quality and satisfaction: 0185-2760/© 2016 Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior A.C. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).*
- Fernández (2003) *“Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consulta externa del hospital geriátrico”(Tesis de Maestría) Medicina integral y gestión en salud*
- Flores (2016) *Evaluación de la calidad de atención en los pacientes del hospital departamental de Huancavelica, año 2015*
- Fontova (2015) *“estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario” dipòsit legal: gi. 1383-2015*
- Galarza (2015), *La gestión de los riesgos de planificación estratégica en las instituciones de educación superior. Versión On-line ISSN 0257-4314*
- Gallardo y Reynaldos *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective Enfermería Global versión On-line ISSN 1695-6141*
- Guachichullca (2015), *“Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del HOSPITAL MILITAR DE CUENCA” Periodo 2014 – 2015*
- Guaraca (2012) *“Liderazgo, gestión y valores en el colegio Brasil de la provincia de Azuay, Cantón Gualaceo, Ecuador”*

- Guillen (2016), *Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica - 2015.*
- Huerta (2015) “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*”
- Huisa (2013), Libro *Planificación Empresarial - Estudio y Enseñanza Dirección y organización. 2013 y Planificación y Organización. 2013*
- Jadue (2009) *planificación y gestión estratégica; un camino hacia el desarrollo sustentable, Revista N°30, Mayo 1997, Volumen 12: 43 a 63 – a ISSN 07188358*
- Jiménez (2017) *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) – Lima,*
- Juvinya (2015) “*Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario 2015*”
- La Torre (2012) “*La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral*”, *Universidad de Valencia. Facultad de psicología, España, Valencia - hallazgosprincipales.*
- Lee (2017), the influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de la Psicología. Versión On-line ISSN 1695-2294 versión impresa ISSN 0212-9728*
- Louffat (2012), *ADMINISTRACIÓN: Fundamentos del Proceso Administrativo*
- Mayer y Salovey (1997: 10), “*La inteligencia emocional*” *¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.*
- Mejía (2016), “*El cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital regional Docente Las Mercedes 2016*”
- Messarina (2015) en la tesis titulada: “*La calidad de la atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*”
- Muñoz (2016) “*La calidad del servicio y nivel de satisfacción de víctimas de violencia atendidas en la división clínico*” (Tesis de Maestría) en *Gestión Pública*

- Orihuela (2017), *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*
- Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres (2000) *Elaboraron la investigación “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, la opinión de los usuarios, 2000”*
- Peersman (2015) *Artículos académicos para Methodologicalbriefsimpact n° 3 ecaluativecriteria-unicef.*
- Pérez (2015) *“Estrategias para el mejoramiento de la calidad del servicio al usuario en la IPS ASSALUD en Bucaramanga”*
- Reyes, Flores, Saucedo, Vértiz (2013) *“Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México”*
- Rodríguez y Mendoza (2017) *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador anales de la Facultad de medicina, 78 (2), 32-2.*
- Rosales (2017) *“Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia Lima 2016”.*
- Sampieri (2016) *Resumen del libro “Metodología de la Investigación”*
- Sánchez y Reyes, (2013) *Manual metodología de la investigación, Población y muestra .[https://issuu.com › ucvirtual › docs › manual metodología de la investigación.](https://issuu.com/ucvirtual/docs/manual_metodología_de_la_investigación)*
- Sánchez y Reyes (2015), *libro manual de términos en investigación repositorio.urp.edu.pe*
- Stoner (2019) *libro de Administración - 6ta Edición - 4 jun. 2019 - (6ta Edición) (PDF)*
- Zavala (2017) *Metaevaluation of thequality of nursingcare in a public hospital in San LuisPotosí, Mexico Metaevaluación de la calidad de la atención de enfermería en un hospital público de San Luis Potosí, México. Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General de Zona con Medicina.*