



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y satisfacción del paciente en el
Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Soria Córdova, Jhonny Mayk (ORCID: 0000-0002-2911-9297)

ASESOR:

Mg. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis lo dedico con todo el amor, cariño y gratitud a mis queridos padres Arcadio Soria y Maribel Córdova por su paciencia, apoyo incondicional y confianza depositada en mí, porque son mis ejemplos a seguir. A mis hermanos Jaime y Karol, porque junto a mis padres son el complemento perfecto para seguir adelante.

Jhonny.

Agradecimiento

Agradecer al Mc. Aldo Pinchi Flores, director del Hospital II-1 Santa Gema por brindar las facilidades para el desarrollo de mi tesis, a mi asesor de Tesis, Mg Aladino Panduro Salas por la paciencia y perseverancia a ser el guía ideal para desarrollar la tesis. A mi promoción de colegio Juan Pablo Valera por su insistencia para estudiar el programa de maestría. A mis compañeros por compartir sus experiencias y conocimientos.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2 Variables y Operacionalización.....	21
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	23
3.5 Procedimientos	26
3.6 Métodos de análisis de datos.....	27
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	29
Tabla 2. Nivel de satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	30
Tabla 3. Análisis de la relación entre la planificación con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	31
Tabla 4. Análisis de la relación entre la organización con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	32
Tabla 5. Análisis de la relación entre la dirección con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	33
Tabla 6. Análisis de la relación entre el control con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	34
Tabla 7. Prueba de normalidad.....	35
Tabla 8. Análisis de la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020.....	36
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1 440 usuarios y una muestra de 210 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020, muestra un nivel casi nunca con 29%. Asimismo, el nivel de satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas tiene un nivel muy insatisfecho con un 28%; concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,834 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras claves: Gestión, satisfacción, paciente.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and patient satisfaction at the Santa Gema Hospital II-1, Yurimaguas, 2020., the research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1,440 users and a sample of 210 users, the data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of administrative management in the Santa Gema hospital, Yurimaguas, 2020, shows a level almost never with 29%. Likewise, the level of patient satisfaction at the Santa Gema Hospital II-1, Yurimaguas has a very unsatisfied level with 28%; concluding that there is a relationship between administrative management and patient satisfaction at the Santa Gema hospital, Yurimaguas, 2020, because the Pearson correlation coefficient obtained a value of 0.834 that indicates a high positive correlation and the bilateral significance level is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, satisfaction, patient.